

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning og refusjon grunnet kansellering.

### Dato

22.12.2022

### Saksnummer

2022-01948

### Tjenesteytere

Air Baltic

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle fly fra Bergen til Riga via Oslo den 19. juni 2022. På avgangsdagen fikk klager beskjed om at Air Baltic sin flyvning (BT152) fra Oslo til Riga var kansellert. Klager fløy til Oslo som normalt. Derfra ble hun tilbudt omruting til ny avgang dagen etterpå, den 20. juni 2022 kl. 19:30. Klager fikk også tilbud om hotell samt transfer til og fra flyplass. Klager kontaktet Air Baltic med forespørsel om å bli omrutet til samme dag isteden, da hun måtte være i Riga for et arrangement morgenen den 20. juni. Air Baltic hadde ingen andre tilbud til klager. Klager avslo med dette omrutingstilbudet. Hun kjøpte ny flybillett med Wizz Air som dro samme dag fra Torp. Klager tok tog til Torp.

Klager fremmet klage til Air Baltic med krav om kompensasjon grunnet kanselleringen, samt ekstrakostnader til ny transport (tog og fly), samt matkostnader. Ny flybillett kostet 1111 NOK, togbillett 458 NOK og mat 579 NOK.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Air Baltic har i det vesentlige anført:

Flyvningen ble kansellert grunnet uventet teknisk defekt. Flyindividet som var planlagt å operere BT151 Riga - Oslo ble satt på bakken i Riga etter forrige segment fra Napoli til München, hvor det oppsto en kollisjon med fugl 579(birdstrike) på venstre motor. Dersom en ser hen til årsaken (birdstrike) må defekten anses som uforutsett og ekstraordinær.

Air Baltic vurderte reservefly, men dessverre hadde ikke flyselskapet reservefly i Oslo som kunne operere flyvningen uten vesentlig forsinkelse. Samtidig var åtte av flyselskapets fly satt på bakken grunnet tekniske problemer, mens andre fly opererte eller var på andre utestasjoner. Å ta et fly fra flåten ville medført forsinkelser og kanselleringer av andre flyvninger.

Defekten kunne ikke forutses eller unngås. Selskapet er ikke pliktig til å betale standarderstatning i tilfeller hvor kanselleringen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5.

Air Baltic viser også til EU-domstolen i sin sak nr. C-315/15 hvor det ble konkludert med at mangler som ikke er det iboende knyttet til operativsystemet til flyet (som i dette tilfellet skader forårsaket av ekstern faktor kollisjon med fugl) av natur ikke er en del av selskapets sedvanlige aktivitetsuttøvelse og er utenfor dets faktiske kontroll. Videre i samsvar med Den europeiske unions justis 11. juni 2020 i sak nr. C 74/19, om at en kan bli fritatt fra ansvar for ekstraordinær omstendighet som oppsto på forutgående flyvning dersom det er årsakssammenheng mellom denne og kanselleringen av den påfølgende flyvningen.

Klager ble tilbudt omruting snarest mulig; den 20. juni 2022. Klager avslo tilbudet og har fått refusjon av sin opprinnelige ubenyttede flybillett. Air Baltic kan tilby flyvninger med sine partnerselskap basert på det som er tilgjengelig inne i Amadeus (bookingsystemet). Wizz Air er ikke partner, og det var derfor Air Baltic ikke kunne omrute klager til denne flyvningen. Retten til care gjelder i påvente av ny flyvning. Ettersom ikke benyttet tilbudt omruting vil ikke Air Baltic dekke klagers kostnader.

### **Nemnda bemerker**

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var blitt truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7.

Teknisk feil er som regel ikke en ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapet fra plikten til å betale standarderstatning, jf EU-domstolens avgjørelse av 17.09.2015 Corina van der Lans - KLM (C-257/14) og Kommisjonens veileder av 15.06.2016 punkt 5.2. Unntakene er fabrikasjonsfeil, skader på flyet på grunn av sabotasje eller terrorhandlinger, og videre ved birdstrike, lynnedslag og foreign object damage.

Nemnda mener at Air Baltic har godtgjort at selve kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Flyet til klagers flyvning ble truffet av fugl på en forutgående flyvning. Det var ikke mulig å sette inn noe erstatningsfly uten å forsinke og kansellere andre flyvninger. Klager har derfor ikke rett på standarderstatning for kanselleringen.

Spørsmålet er videre om klager har rett på å få dekket sine ekstrakostnader i forbindelse med kanselleringen.

Ved kansellering har passasjerer rett til å velge mellom full refusjon av billettprisen eller omruting, jf. EU-forordning 261/2004.

Det følger av fast nemndpraksis og av EU-kommisjonens tolkningsveileder til forordningen at klager kan kreve refusjon av utgifter til omruting gjort på egenhånd dersom selskapets tilbud og assistanse ikke kan regnes som tilstrekkelig etter forordningen. Klager ble tilbudt omruting med avgang fra Oslo neste dag på en kveldsflyvning.

Etter nemndas oppfatning er det ikke et tilstrekkelig godt alternativ å tilby klager omruting over et døgn etter opprinnelig avgang, og særlig i dette tilfellet hvor klager kommuniserte til selskapet at det var viktig å komme frem den aktuelle dagen. Nemnda minner om at omrutingsplikten omfatter også andre flyselskaper.

Klager har rett til omruting «snarest mulig». Det var viktig for klager å komme hjem til morgenen den 20. juni, og hun måtte derfor omrute seg selv ved å kjøpe billetter med Wizz Air fra Torp den 19. juni. Nemnda mener at selskapet ikke har oppfylt sin omrutingsplikt, og klager har derfor krav på å få dekket merutgiftene knyttet til egen omruting - i dette tilfellet ny transport (tog til Torp og fly fra Torp, pålydende totalt 1569 NOK). Allerede refundert sum på opprinnelig Air Baltic billett kommer til fratrekk, da passasjeren ikke skal reise gratis.

Når det gjelder matutgiftene mener nemnda at klager kan kreve dette dekket i henhold til forordningens artikkel 9. Klager har ikke rett på refusjon av alkoholholdig drikke. Basert på fremlagte kvitteringer anbefaler nemnda at Air Baltic refunderer 203 NOK i matutgifter.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Air Baltic refunderer utgifter til ny transport med kr 1569. Videre anbefaler nemnda at Air Baltic refunderer 203 NOK for matutgifter.

## **Nemndas representanter**

Helen Engebrigtsen (leder)

Edvin Gagnes (Flyr)

Christine Alette Benum (Widerøe)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)