

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning ved forsinkelser. Spørsmål om klager har hatt billett som gir rett til erstatning.

### Dato

21.04.2020

### Saksnummer

2019-03765

### Tjenesteytere

Danish Air Transport

### Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Danish Air Transports flyvning DX542 fra Oslo lufthavn (OSL) til Stord (SRP) 4. september 2019 kl. 08.30. Flyvningen ble imidlertid forsinket med tre og en halv time, og klager har på denne bakgrunn fremsatt krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Danish Air Transport har, tross nemndas oppfordring, ikke inngitt tilsvaret i saken.

I sitt svar til klager har flyselskapet anført at klager ikke har krav på standarderstatning. Selskapet har vist til at billetten var kjøpt gjennom en forretningsavtale med reisebyrået Egencia, og at det følger av EU-forordningen at passasjerer med billett med spesialrabatt ikke har krav på standarderstatning.

Selskapet har på ovennevnte grunnlag avvist klagers krav.

### Nemnda bemerker

Danish Air Transports flyvning DK542 fra Oslo til Stord 4. september 2019 ble forsinket med tre og en halv time.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning. Dette gjelder imidlertid ikke dersom flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Det vises til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7 jf. artikkel 5 nummer 3 og EU-domstolens avgjørelser i Sturgeon m.fl. mot Condor (C-402/07) og Nelson m.fl. mot Lufthansa (C-581/10 og C-629/10).

Flyselskapet har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda treffer da vedtak basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

I sitt svar til klager har DAT anført passasjerer har hatt en billett med slik spesialrabatt som nevnes etter forordningens artikkel 3 nummer 3:

"Denne forordning får ikke anvendelse på passasjerer som reiser gratis eller til en redusert billettpris som ikke direkte eller indirekte er tilgjengelig for offentligheten. Den får imidlertid anvendelse på passasjerer som har billetter utstedt i henhold til et luftfartsselskaps eller en reisearrangørs bonusprogram eller et annet kommersielt program".

Om denne bestemmelsen uttales det i EU-kommisjonens tolkningsveiledning til EU-forordning 261/2004 punkt 2.2.2:

"According to Article 3(3), the Regulation is not applicable to passengers travelling free of charge or at a reduced fare not available directly or indirectly to the public. Special fares offered by air carriers to their staff fall under this provision. By contrast, the Regulation is applicable, according to Article 3(3), to passengers who travel on tickets issued as awards for a frequent flyer programme or other commercial programme".

Passasjerer som reiser på billetter som ikke omfattes av forordningen er typisk ID-billetter gitt til flyselskapets ansatte eller billetter hvor det ikke er betalt vederlag. Billetten klager har hatt i dette tilfellet er kjøpt og betalt av hans arbeidsgiver, som har valgt Egencia som sitt reisebyrå ved kjøp av forretningsreiser. Nemnda er av den oppfatning at å inngå en avtale om kjøp av forretningsreiser med et reiseselskap ikke utgjør en "billettpris som ikke direkte eller indirekte er tilgjengelig for offentligheten", da enhver bedrift har anledning til å inngå en slik samarbeidsavtale med et reisebyrå. Nemnda legger derfor til grunn at EU-forordning 261/2004 kommer til anvendelse.

Danish Air Transport har ikke fremlagt dokumentasjon eller forklaring som viser hva som forårsaket forsinkelsen. Da de ikke har godtgjort at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, er nemnda av den oppfatning at klager har krav på standarderstatning etter forordningen.

Saken er behandlet av en forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften § 5-5 (5).

## **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at DAT utbetaler til klager standarderstatning på 250 euro.

**Nemndas representanter**

- Vibecke Groth (leder)
- Wenche Skeisvoll (SAS)
- Camilla Dragvoll (Fredrikstad og Oslo FagAkademi)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)