

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse

### Dato

18.02.2021

### Saksnummer

2020-01280

### Tjenesteytere

Air Baltic

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Vilnius via Riga den 17. februar 2020 med Air Baltic. BT152 hadde planlagt avgangstid fra Oslo kl. 08.45, med planlagt ankomst i Riga kl. 11.35. Videreforbindelsen (BT345) hadde planlagt avgangstid fra Riga kl. 15.30, med planlagt ankomst i Vilnius kl. 16.20.

BT152 fra Oslo ble forsinket, med den følge at klager mistet sin videreforbindelse til Vilnius. Klager ble booket om til et fly med planlagt ankomsttid i Vilnius kl. 19.10. Flyet landet i realiteten kl. 19.30. Klager anfører med dette at han ble over tre timer forsinket. Klager bemerker at det er tidspunktet hvor minst én av dørene åpnes som er avgjørende i beregningen, jf. EU-domstolens sak C-452/13. Det er fremsatt krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

BT152 fra Oslo til Riga den 17. februar 2020 dro med en forsinkelse på 3 timer og 31 minutter grunnet tekniske årsaker. Passasjerer mistet sin videreforbindelse til Vilnius.

Klager ble tilbudt og aksepterte en alternativ flyvning: BT347 med ankomsttid i Vilnius kl. 19.10 (2 timer og 50 minutter senere enn planlagt ankomsttid).

I henhold til praksis fra EU-domstolen (for eksempel C-11/11 Air France SA mot Heinz Gerke Folkerts, Luz-Tereza Folkerts (2013)) har passasjerer rett på standarderstatning dersom en ankommer sin destinasjon med en forsinkelse på tre timer eller mer.

Flyselskapet iverksatte alle rimelige tiltak for å minimere den negative innvirkningen på passasjerene. Alle berørte passasjerer ble ombooket snarest mulig med hensyn i passasjerenes preferanser, tilgjengelighet, nye avgangs-/ankomsttider, interne avtaler med andre selskaper og lignende.

Ifølge flyselskapets interne prosedyrer vedrørende dørene på flytype Dash Q400 (som ble benyttet på klagers flyvning) skal dørene åpnes og avstigning starte senest 2 minutter etter ankomst ved gaten. Flyselskapet har ingen bevis for at avstigningen startet senere.

Air Baltic kan ikke imøtekomme klagers forespørsel om standarderstatning.

### **Nemnda bemerkar**

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).

Det er tidspunktet for når dørene åpnes som er relevant når tidspunktet for faktisk ankomsttid skal beregnes. Det vises til EU-dom C-452/13 (*Germanwings*) og kommisjonens tolkningsveiledning punkt 3.3.3. Dersom flyselskapet ikke kan dokumentere på hvilket tidspunkt dørene ble åpnet, må det i henhold til praksis legges til fem minutter. I forbindelse med dette mener nemnda det bør foreligge dokumentasjon som viser hvilket tidspunkt en skal legge til fem minutter på. I denne saken kan nemnda ikke se at Air Baltic har fremlagt trafikklogg/movement log for flyvningen som viser flyets faktiske ankomsttid, men kun bookinginformasjon fra Amadeus. Nemnda mener basert på dette at Air Baltic ikke tilstrekkelig har dokumentert flyets ankomsttid. Flyselskapet har heller ikke fremlagt dokumentasjon på at forsinkelsen eventuelt skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Nemnda mener basert på ovenstående at klager har rett på standarderstatning på 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004.

### **Vedtak**

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

### **Nemndas representanter**

Eva Schei (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)