

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

### Dato

21.04.2020

### Saksnummer

2019-04318

### Tjenesteytere

Croatia Airlines

### Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes mann skulle reise fra Oslo til Zagreb den 8. august 2019 med OU489 kl. 18:45 og ankomst kl. 21:15. Flyvningen ble forsinket og ny avgang ble kl. 22:05 med ankomst Zagreb kl. 00:25 den 9. august.

Klager krever 400 euro per person i standarderstatning i henholdt til EU-forordning 261/2004.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyvningen OU489 fra Oslo til Zagreb den 8. august 2019 ble forsinket grunnet foregående flyvning OU488 fra Zagreb til Oslo. Denne flyvningen var forsinket med to timer og ni minutter grunnet tekniske årsaker. Av denne forsinkelsen var 53 minutter forårsaket av ATFM (Air Traffic Flow Management) noe som ansees for å være utenfor flyselskapet faktiske kontroll.

Croatia Airlines viser til EU-domstolens avgjørelsen i saken Peskova mot Travel Service AS når forsinkelsen av flyreisen er over tre timer, men delvis er forårsaket av en ekstraordinær omstendighet at transportøren ikke kunne unngå. Denne del av forsinkelsen trekkes fra den totale forsinkelsestiden for å avgjøre om passasjer har rett til å kreve erstatning.

Flyselskapet mener at en del av forsinkelsen i dette tilfellet var forårsaket av en grunn utenfor operatørens faktiske kontroll.

Croatia Airlines kan ikke imøtekomme klagers krav.

### Nemnda bemerker

En passasjer som kommer mer enn 3 timer forsinket frem til sitt endelige bestemmelsessted, har rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU-forordning 261/2004 artiklene 5, 6 og 7, samt EU-domstolens avgjørelser i sakene Sturgeon-Condor av 19.11.2009 (C-402/07) og Nelson med flere av 23.10.2012 (C-581/10).

Flyselskapet Croatia Airlines anfører at OU489 ble to timer og ni minutter grunnet teknisk feil samt restriksjoner i luftrommet. Flyselskapet har imidlertid ikke forklart dette nærmere eller underbygget med tilstrekkelig dokumentasjon. Selskapet kan da ikke sies å ha godtgjort at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått. Klager har således rett til standarderstatning i henhold til forordningen.

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

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Croatia Airlines betaler standarderstatning til klager med 400 euro per person.

### **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Camilla Dragvoll (Fredrikstad og Oslo FagAkademi)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)