

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

10.09.2019

Saksnummer

2018-03026

Tjenesteytere

Finnair

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (tilsammen fire personer) skulle reise fra Oslo til Tokyo via Helsinki den 2. august 2018 kl 13.15 med ankomst Tokyo den 3. august kl 08.05:

OSL-HEL 13.15 - 15.40

HEL-TYO 16.45 - 08.05

Flight AY914 fra Oslo til Helsinki ble forsinket mer enn tre timer slik at klager mistet sin videreforbindelse. Hun ble booket om til neste dag og ankom endelig bestemmelsessted ett døgn forsinket.

Hotellet familien ble innlosjert på var av svært dårlig standard, og maten de ble servert her var under enhver kritikk.

Klager mener det ikke var værforholdene som var den egentlige årsaken til kanselleringen. Dersom flymaskinen hadde tatt av etter at stormen var over kl 13.49, ville hun og familien ha rukket sin videreforbindelse.

Klager krever standarderstatning 250 euro per person for strekningen Oslo - Helsinki, samt 600 euro per person for strekningen Helsinki - Tokyo. Videre krever hun erstatning for tapt natt på hotell i Tokyo kroner 3 685, samt for utgifter til mat i ventetiden. Klager krever også full refusjon av de fire flybillettene.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

AY914 ble forsinket 1 time og 8 minutter grunnet tordenvær i Helsinki (som varte fra kl 12.29-13.49), samt at det på samme sted måtte foretas et flybytte som følge av teknisk

feil (1 time og 3 minutter). Hovedårsaken til forsinkelsen var imidlertid vær. Klager ville uansett ikke ha rukket sin videreforbindelse selv om den tekniske feilen ikke hadde oppstått. Finnair viser til fremlagt dokumentasjon på værforholdene.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor Finnairs kontroll.

Finnair ønsker å refundere klagers utgifter i ventetiden mot kvitteringer, men kan ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Det vises for øvrig til Finnairs brev.

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).

Teknisk svikt utgjør som den klare hovedregel ingen ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand, jf. kommisjonens veileder av 15.06.2016 punkt 5.2.

Spørsmålet blir etter dette om klager ville rukket sin videreforbindelse dersom flyet bare hadde vært forsinket som følge av teknisk feil, jf. dom C-315 [C-315/15 Pesková m.fl. av 04.05.2017, Lovdatas anm.]. Den tekniske svikten var ansvarlig for en forsinkelse på 1 time og tre minutter. Connection time var en time og fem minutter.

Etter nemndas syn ville klager ikke ha rukket sin videreforbindelse dersom forsinkelsen bare hadde vært en time og tre minutter.

Nemnda finner etter dette å anbefale at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning på 600 euro per person. Nemnda anbefaler at Finnair i tillegg refunderer klagers rimelige utgifter til mat og alkoholfri drikke i ventetiden mot kvitteringer, dersom dette ikke allerede er gjort.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Finnair betaler til klager standarderstatning med 600 euro per person.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)