

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning som følge av forsinkelse.

Dato

14.02.2020

Saksnummer

2019-01880

Tjenesteytere

Austrian Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Den 8. april 2019 skulle klager reise med OS336 fra Oslo til Wien, med avgang fra Oslo kl. 14.00 og ankomst i Wien kl. 16.20, og deretter videre med OS735 fra Wien til Beograd, med avgang fra Wien kl. 16.45 og ankomst i Beograd kl. 17.50. Flyvningen OS336 fra Oslo ble imidlertid forsinket, slik at klager ikke rakk videreforbindelsen til Beograd. Klager ble omrutet fra Wien til Beograd via München og ankom endelig ankomststed kl. 22.49, i underkant av fem timer forsinket.

Klager viser til fremlagt dokumentasjon og anfører at ifølge AustroControl var det ingen restriksjoner i Østerrike eller på Wien lufthavn den aktuelle dagen. Klager anfører at Austrian Airlines ikke har lagt frem informasjon fra tredjepart som bekrefter at det forelå lufttrafikkrestriksjoner.

Klager krever standarderstatning på 400 euro i henhold til EU-forordning 261/2004 som følge av forsinkelsen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyvningen OS336 ble forsinket som følge av sent innkommende fly. Grunnen til at det innkommende flyet som opererte flyvningen, OS335, ble forsinket var todelt, hvorav ingen av delene var innenfor flyselskapets kontroll.

Som den fremlagte dokumentasjonen viser, skyldtes 20 minutter av den totale forsinkelsen til OS335 problemer med flyplassens systemer (forsinkelseskode 58). Den aktuelle dagen fungerte ikke flyplassens styringsprogrammer, noe som førte til kommunikasjonsproblemer mellom alle handling-avdelingene og mange forsinkelser. Slike problemer i forbindelse med flyplassens infrastruktur er ikke noe flyselskapet har kontroll over.

De øvrige 57 minuttene av forsinkelsen ble forårsaket av det høye antallet avganger, som medførte at flyet ble tildelt en senere avgangstid av flygekontrolltjenesten (forsinkelseskode 81).

På bakgrunn av dette kan ikke klagers krav imøtekommes i det aktuelle tilfellet.

Nemnda bemerker

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet, gir rett til standarderstatning. 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).

Austrian Airlines har fremlagt dokumentasjon som viser at den innkommende flyvningen OS335 ble forsinket som følge av feil med flyplassens systemer i Wien, i tillegg til høy trafikk på flyplassen. I henhold til andre opplysninger flyselskapet har lagt frem, førte systemfeilen til flere forsinkelser på flyplassen på det aktuelle tidspunktet på dagen. Det er følgelig restriksjoner på selve flyplassen og ikke i luftrommet flyselskapet viser til.

Slik nemnda ser det har flyselskapet godtgjort at verken forsinkelsen eller de ekstraordinære omstendighetene kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen skyldtes forhold som Austrian Airlines ikke har kontroll over.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)