

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning.

Dato

24.11.2022

Saksnummer

2022-00952

Tjenesteytere

Nordic Regional Airlines Oy

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise den 6. august 2020, med Nordic Regional Airlines fra Oslo via Helsinki til Tallinn, avgang kl. 17:15 med ankomst kl. 20:45:

AY916 OSL HEL 17.15 - 19.35

AY1027 HEL TLL 20.10 - 20.45

Klager mottok melding den 6. august om at reisen med AY1027 fra Helsinki til Tallinn var endret. Han ble booket om til å reise med AY1035, og ankom Tallinn kl. 00:25 den 7. august 2020.

Klager ble ikke informert om sine rettigheter

Klager krever standarderstatning.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyvning med AY915 fra Helsinki til Oslo ble forsinket grunnet lange køer ved flyplassen, noe som gjorde at seks passasjerer som hadde sjekket inn sin bagasje ikke ankom ved gate i tide. Av sikkerhetsmessige obligatoriske årsaker måtte deres bagasje losses av flyet før avgang. Dette forsinket avgangen med 37 minutter, og var årsaken til forsinkelse også på klagers flyvning fra Oslo til Helsinki med AY916.

Klager ble informert om endring, og sine rettigheter i henhold til EU-261/2004. Klagers krav om standarderstatning avvises.

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)

I angjeldende sak ble selve flymaskinen som skulle benyttes på klagers flyvning forsinket på grunn av at seks passasjerer ikke møtte til gate, og deres bagasje måtte lastes av av sikkerhetsmessige årsaker. Denne forsinkelsen gjorde at klager mistet sin videreforbindelse. Han ble booket om og ankom endelig bestemmelsessted 3 1/2 time forsinket.

Spørsmålet i saken er om årsaken til forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Slik nemnda ser det, hender det regelmessig at passasjerer ikke kommer til gate på tross av at de har sjekket inn sin bagasje. Dette kan ha flere årsaker og som regel dreier det seg antakelig om forglemmelse av tid og sted, eller forsinket ankomst grunnet sent ankommet fly. Å vente på forsinkede passasjerer anser ikke nemnda som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand, men som en del av flyselskapets daglige drift.

Nemnda mener etter dette at flyselskapet ikke har godtgjort at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager har dermed krav på standarderstatning på 250 euro.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Nordic Regional Airlines utbetaler standarderstatning med 250 euro.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Edvin Gagnes (Flyr)