

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

02.11.2016

Saksnummer

1563/15F

Tjenesteyter

Finnair

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Helsinki 19. juli 2015 kl. 13:15 med AY656 og videre til Dubrovnik kl. 16:25 med AY181.

Flyvningen fra Oslo til Helsinki ble forsinket og klager rakk ikke videre flyvningen til Dubrovnik.

Klager ble booket om fra Helsinki til Berlin og videre fra Berlin til Dubrovnik med ankomst kl. 00:45 lokal tid, 6 timer og 20 minutter etter opprinnelig ankomsttid.

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

Det vises for øvrig til klagers brev.

Finnair har i det vesentlige anført:

Finnair referer til «European Parliament legislative resolution» fra 5. februar 2014, som foreslår at EU-forordningen ikke dekker barn under 2 år.

Finnair påpeker at forsinkelsen oppstod av «Air Traffic Flow management» grunnet restriksjoner på Helsinki flyplass og værforhold.

Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Finnair mener dette er ekstraordinære hendelsen som ikke kunne vært unngått.

Finnair kan ikke imøtekomme klagers ønske om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen til Helsinki ble forsinket slik at klager ikke rakk sin videreforbindelse til Dubrovnik.. Klager ble omrutet og ankom Dubrovnik om lag seks timer senere enn planlagt.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning med mindre

flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda viser til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7, jf. artikkel 5, jf. Eu-domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009 (C-402/07) og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012 (C-581/10).

Finnair har opplyst at forsinkelsen skyldtes dels arbeider på flyplassen i Helsinki og dels værforholdene. Finnair har fremlagt en log som skal underbygge dette. Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, er av den oppfatning at den fremlagte dokumentasjon ikke sannsynliggjør at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet. Flertallet viser til at informasjonen som gis er generell, jf. henvisning til kode 83 uten noen nærmere forklaring. Det er ingen opplysninger om hvorfor flyet var forsinket ut fra Oslo, og det er ingen dokumentasjon av påberopte værforhold. Flertallet er følgelig av den oppfatning at forsinkelsen gir rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

Nemndas mindretall, flyselskapenes representanter, er av den oppfatning at det fremlagte log viser at forsinkelsen skyldtes trafikkrestriksjoner. Etter mindretallets vurdering er dette å anse som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand, som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir således etter mindretallets vurdering ikke rett til standarderstatning.

På bakgrunn av flertallets syn skal det utbetales en standarderstatning på 400 euro per passasjer. Finnair har anført at retten til erstatning ikke omfatter klagernes barn under to år. En samlet nemnd er av den oppfatning at dette ikke kan føre frem. Forordningen gjelder alle passasjerer som har en billett eller annet bevis som viser at reservasjonen er akseptert og registrert av flyselskapet. Unntatt fra forordningen er kun passasjerer som har en billett som ikke direkte eller indirekte er tilgjengelig for offentligheten, jf. forordningen artikkel 3 nr. 3, jf. artikkel 2 bokstav g. Det er ikke tilfelle i denne saken.

Forsinkelsen gir etter dette rett til en standarderstatning på 400 euro per passasjer, dvs. til sammen 1 600 euro. Nemnda anbefaler at Finnair utbetaler standarderstatningen.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Finnair utbetaler en standarderstatning på 400 euro per passasjer, dvs. til sammen 1 600 euro.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Tove Husa Wiger, SAS Norge, Gøran Jenssen, Widerøes Flyveselskap ASA.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.