

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

14.01.2020

Saksnummer

2019-00669

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen to personer) skulle reise fra Oslo til Chania den 9. august 2018 kl. 20.00 med ankomst kl 01.15 med TUI Airways flight TOM3428. Avgangen ble forsinket mer enn tre timer.

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

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

TOM3428 ble forsinket 3 timer og 11 minutter grunnet sen ankomst av tidligere avgang, samt ATC-restriksjoner. Sistnevnte utgjorde 30 minutters forsinkelse. Dersom ATC-restriksjonene ikke hadde oppstått, ville forsinkelsens lengde vært under tre timer, og klager har etter dette ikke rett til erstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

TUI Norge viser til fremlagt dokumentasjon som viser at TOM3428 ble forsinket som følge av ATC-restriksjoner. Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor TUI Airways kontroll.

TUI Norge 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 TUI Airways har fremlagt dokumentasjon med beskrivelse av hendelsen som opplyser at 30 minutter av forsinkelsen skyldtes restriksjoner på flyplassen av ATC (Air Traffic Control). Dette er forhold som anses å være utenfor flyselskapets kontroll, og skal trekkes fra den totale forsinkelsen. Trekkes i underkant 30 minutter fra den totale forsinkelsen blir forsinkelsens lengde på under tre timer og flyselskapet er dermed ikke erstatningspliktig.

Slik nemnda ser det har flyselskapet godtgjort at verken forsinkelsen eller de ekstraordinære omstendighetene kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)