

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om dekning av utgifter til nye flybilletter ved egenomruting, og standarderstatning på grunn av forsinkelse. Mistet videreförbindelse.

### Dato

22.04.2024

### Saksnummer

2023-02269

### Tjenesteytere

Aegean Airlines

### Klager har i det vesentlige anført

Klager (2 passasjerer) kjøpte flybilletter til en reise fra Oslo til Thira via Aten fra reiseforbidleren Travelis. Flyvningene skulle utføres av Aegan Airlines.

Klager hadde følgende reiseplan:

12.05.23 A3757 Oslo – Aten kl. 11:30 – 16:15

12.05.23 A3358 Aten – Thira kl. 17:15 – 18:00

Klagers flyvning A3757 fra Oslo til Aten ble forsinket, og klager mistet derfor sin videreförbindelse til Thira 17:15. Klager ble tilbudt en ny flyvning klokken 07:00 neste morgen, 14 timer senere enn deres opprinnelige flyvning.

Klager måtte komme seg til Thira samme dag, og booket derfor nye billetter med Ryanair som var det eneste tilgjengelige alternativet den kvelden. De nye flybillettene kostet 4,901.69 NOK og hadde følgende reisetid:

12.05.23 FR1236 Aten – Santorini kl. 22:40 - 23:30

Klager gikk rett til servicesenteret på flyplassen for å få kompensasjon, men fikk ikke hjelp og fikk beskjed om å kontakte kundeservice. Der forsøkte de å få hjelp i én time, men fikk kun kupong for mat og kansellering av hotellet Aegan hadde booket dem inn på uten deres samtykke. Klager måtte tilbringe mer enn 5 timer på flyplassen og kvelden deres ble ødelagt.

Klager krever erstatning for de nye flybillettene de måtte kjøpe, 4902 NOK, samt standarderstatning for ulempen de ble påført.

Overfor klager har Aegan Airlines bestridt kravet og begrunnet det med at forsinkelsen av A3757 skyldtes ekstraordinære omstendigheter/«immigration».

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Aegan Airlines har ikke inngitt tilsvaer til nemnda innen fristen.

### **Nemnda bemerker**

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3. Aegan Airlines har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Nemnda legger til grunn at A3757 fra Oslo til Aten ble forsinket slik at klagerne mistet sin videreforbindelse. De ble tilbudt omruting til ny flyvning med avreise klokken 7 neste morgen, 14 timer senere enn deres opprinnelige avreise. Klagerne valgte å ikke reise på den tilbudte flyvningen, men reiste i stedet for med en alternativ flyvning de kjøpte selv. Ved egenomrutingen ankom de Thira klokken 23:30 i stedet for klokken 18:00, 5.5 timer senere enn opprinnelig ankomsttid.

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)

Aegan Airlines har overfor klager anført at forsinkelsen skyldtes «immigration». Uttalelsen er imidlertid ikke dokumentert, og selskapet har ikke inngitt tilsvaer til nemnda. Aegan Airlines kan på denne bakgrunn ikke sies å ha godtgjort at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda mener at klager har rett på standarderstatning tilsvarende 400 EUR per passasjer for forsinkelsen, jf. art. 7 (1) b.

Klager har videre krevd erstatning for utgiftene til nye flybilletter da klager omrutet seg selv.

Ved gjennomgående flyvninger, skal det utførende flyselskap tilby passasjeren valget mellom refusjon, returflyvning til avgangsflyplassen og omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, jf. EU-kommisjonens tolkningsveileder til forordningen pkt. 4.2.

Det følger av fast nemndpraksis og EU-kommisjonens tolkningsveileder til forordningen at passasjeren kan få dekket utgifter til omruting gjort på egenhånd dersom selskapets

tilbud og assistanse ikke kan regnes som tilstrekkelig etter forordningen. Når passasjerer har mottatt tilbud om assistanse i samsvar med EU-forordningens artikkel 8, men velger å omrute seg selv, kan flyselskap velge ikke å refundere ekstrakostnader passasjerer har pådratt seg i forbindelse med dette, jf. EU-kommisjonens tolkningsveileder pkt. 4.2.

Omrutingsplikten begrenser seg ikke til flyvninger med eget flyselskap eller partnerselskaper. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det har tilbudt omruting snarest mulig, jf. EU-domstolens dom i sak C-354/18.

Klager ble tilbudt omruting til en flyvning med avgang klokken 7 neste morgen, men klager måtte komme seg til Thira samme kveld. Klager booket seg derfor til første tilgjengelige flyvning til Thira med Ryanair samme kveld. Ettersom klager fikk booket seg om på en flyvning med et annet flyselskap samme kveld, mener nemnda Aegan Airlines ikke har godtgjort at klager ble tilbudt omruting «snarest mulig». Nemnda anbefaler derfor at Aegan Airlines dekker klagers utgifter til nye flybilletter, 4902 NOK.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Aegan Airlines utbetaler 800 EUR i standarderstatning til klager og dekker klagers utgifter til nye flybilletter, 4902 NOK.

## **Nemndas representanter**

Helen Engebrigtsen (leder)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Christine Alette Benum (Widerøe)