

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Spørsmål om standarderstatning og dekning av omrutingskostnader grunnet forsinkelse. Klager var ikke ombord på den forsinkede flyvningen.

Dato

15.11.2024

Saksnummer

2024-01648

Tjenesteytere

Danish Air Transport

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Ørland til Oslo med Danish Air Transport den 28. april 2024 (DX565). Planlagt avgangstid var kl. 15:45, med planlagt ankomst kl. 17:00.

Klager møtte opp på flyplassen og sjekket inn. Da det ble kjent at flyvningen var forsinket til kl. 22:30 bestemte hun seg for å dra inn til Trondheim for å overnatte gratis hos sine foreldre. Klager anså det som sannsynlig at flyvningen ville bli kansellert. Klager kjøpte nye flybilletter til neste dag fra Trondheim. Dette fordi Trondheim har mattilbud (noe Ørland ikke har), og selskapet ikke tilbød noe av dette. Prisen for ny billett var 1298 NOK. Billetter til ny avgang samme dag hadde vært for kostbart. Klager tok først kontakt med flyselskapet med ønske om ny reiserute, men fikk kun tilbud om refusjon (kl. 19:30). Klager har fått refundert prisen på den ubenyttede flyreisen med Danish Air Transport (649 NOK). Det er fremsatt krav om standarderstatning på 250 EUR i henhold til EU-forordning 261/2004. Klager har anført at en forsinkelse på over fem timer er å anse som en kansellering i henhold til regelverket.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Danish Air Transport fastholder sin posisjon om at passasjeren må være ombord på den forsinkede flyvningen for å ha rett på standarderstatning. Passasjeren valgte å kansellere reservasjonen og ikke reise med Danish Air Transport. På tidspunktet for flyvningen hadde passasjeren dermed ingen gyldig billett med flyselskapet og hun var da ikke lenger dekket av EU-forordning 261/2004.

Nemnda bemerker

Nemnda finner det ubestridt at klager ikke reiste med den forsinkede flyvningen. Spørsmålet er om klager uavhengig av dette har krav på standarderstatning etter forordningen.

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).

Det følger av EU-domstolens avgjørelse i sak C-474/22 at en passasjer må være til stede ved innsjekk til rett tid eller være til stede på flyplassen hos en representant for det transporterende luftfartsselskapet dersom innsjekking har foregått online, for at vedkommende skal være berettiget til kompensasjon ved en lang forsinkelse av en flyvning. Flyselskapet har anført at det følger av EU-dom i C-756/18 at en passasjer må fly på den forsinkede flyvningen for å ha rett til kompensasjon. Nemnda mener at det følger av både C-756/18 og C-474/22 at passasjeren må dokumentere at han har vært til stede ved innsjekk til rett tid eller vært til stede på flyplassen hos en representant for flyselskapet.

Nemnda er basert på sakens dokumentasjon av den oppfatning at klager har sjekket inn på flyvningen til rett tid og vært til stede på flyplassen. Det foreligger i denne saken dokumentasjon på at det var en lang forsinkelse da forsinkelsen var på tre timer eller mer, jf. sak C-474/22. Etter nemndas syn kan derfor klager i denne saken kreve standarderstatning, selv om hun ikke reiste med den forsinkede flyvningen. Når det gjelder grunnlaget for erstatningskravet, bemerker nemnda at flyselskapet ikke har godtgjort at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda anbefaler derfor at Danish Air Transport utbetaler EUR 250 i standarderstatning til klager.

Nemnda kan ikke anbefale at klager får dekket merkostnaden til ny flybillett med SAS. Det følger av EU-forordning 261/2004 at en passasjer ved en forsinkelse på over fem timer har krav på refusjon innen syv dager i henhold til artikkel 7 nr. 3 av hele billettprisen, jf. artikkel 6, jf. artikkel 8 nr. 1 bokstav a. Ved forsinkelse gir ikke forordningen en passasjer rett på omruting, og følgelig ikke rett på å få dekket egne omrutingskostnader. Passasjeren har rett på refusjon av billettprisen i et slikt tilfelle. Slik nemnda ser det har klager heller ikke rett på dekning av denne utgiften på annet grunnlag.

Forbrukerrepresentanten mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standardkompensasjon eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Danish Air Transport utbetaler 250 EUR til klager.

Nemndas representanter

- Helen Engebrigtsen (leder)
- Anna Christine Johansen (SAS)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)