

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om å få dekket ekstraavgifter knyttet til nye flybilletter med SAS på hjemreise fra Oslo til Bergen, da de ikke rakk den oppsatte forbindelsen.

### Dato

17.12.2021

### Saksnummer

2021-01552

### Tjenesteytere

Flyr

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge skulle reise med Flyr fra Malaga til Bergen via Oslo den 26. september 2021. Klager ankom Oslo Lufthavn med FS1203 som planlagt, kl.17:00, og skulle videre til Bergen med FS122 kl.18:00. Grunnet passkontroll og lang ventetid på bagasje, var gate stengt da de ankom. De ble ikke tilbudt ombooking, hotell, eller annen form for hjelp. Klager valgte da å kjøpe nye billetter med SAS fra Oslo til Bergen samme dag. Billettene kostet totalt 4948 kr. Flyr har refundert billetter fra Malaga til Bergen, totalt 1928 kr. Klager krever å få dekket merutgiftene sine på 3020 kr.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyr imøtekommer ikke krav om å dekke ekstraavgifter knyttet til nye flybilletter med SAS på hjemreise, strekning Oslo-Bergen L61TUC2. Flyr selger ikke gjennomgående billetter med mindre tid enn minimums transittid satt av flyplassen vi flyr til. I denne saken så har tiden mellom flyvningene vært 60 minutter, som gjesten selv har akseptert ved å velge denne reiseruten.

AGP-OSL FS1203 12:50 17:00

OSL-BGO FS122 18:00 18:55

FS1203 fra Malaga til Oslo hadde blokketid (ved gate) kl 16:52, 8 minutter før estimert ankomsttid. Som gjesten (klager) selv påpeker så mistet de flyet videre på bakgrunn av forsinkelser internt på selve flyplassen, både med ventetid koronatiltak og ventetid ved bagasjebånd. Ekstra ventetid her er noe vi anser som utenfor Flyrs kontroll og ansvar.

Hadde gjesten (klager) mistet fly som følge av en forsinkelse innenfor Flyrs kontroll, for eksempel ved for sent innkommet fly i forkant hadde vi selvfølgelig tatt økonomisk ansvar for fly videre samme kveld med et annet selskap eller overnatting og fly med oss dagen etter dersom det var neste mulighet.

Vi har som en helhetsvurdering av hele gjesten (klagers) reise valgt å refundere hele hjemreisen fra Malaga-Oslo-Bergen som en goodwill, det vil si inkludert den delen av reisen som har blitt benyttet (Malaga-Oslo). Dette har ikke vært en erkjennelse av ansvar for forsinkelsen på Oslo Lufthavn, men en beslutning ble truffet på et helhetsbilde av gjest (klagers) opplevelse siden det hadde vært en endring på utreisen i forkant av reisen, samt at vi forstår frustrasjon ved å miste deler av hjemreisen på grunn av forsinkelser på Oslo Lufthavn. Vi har hele tiden være klare på at vi ikke vil dekke billetter videre med SAS samme kveld, eller hotell. Det hadde vært mulig for gjest (klager) å dekke overnatting selv og komme med neste Flyr avgang til Bergen dagen etter.

Gjest (klager) har betalt 4100,- for L61TUC2, han har fått refusjon på 604,- som han rettmessig hadde krav på for utreisen som vi ikke kunne levere i sin helhet (og er utenfor denne saken). Vi har som goodwill også valgt å refundere han for hele hjemreise 1924,-

### **Nemnda bemerkter**

Klager har fremsatt krav om å få dekket merutgifter da han mistet videre flyforbindelse til Malaga som følge av forsinkelser på Oslo Lufthavn.

Klager hadde kjøpt gjennomgående reise med Flyr:

FS1203 Malaga (AGP) - Oslo (OSL) avgang kl. 12.50 og ankomst kl. 17.00

FS122 Oslo (OSL) - Bergen (BGO) avgang kl. 18.00 og ankomst kl. 18.55

Klager hadde 60 minutters transfertid, som er tillatt transfertid for flyvninger innenlands på Oslo Gardermoen. Klager har opplyst at han ble forsinket til gate grunnet koronatiltak og ventetid på bagasjebånd. Dette er forhold som etter flertallets (lederen og bransjerepresentantene) syn må anses å ligge utenfor flyselskapets kontroll. Flertallet har merket seg at Flyr har refundert klager for den ubenyttede delen av reisen, og er av den oppfatning at klager ikke har krav på erstatning ut over det.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, mener at Flyr i dette tilfellet har forpleinings- og omrutingsansvar overfor passasjerer jf. forordningen artikkel 8 og 9. Det følger av flypassasjerforordningen art 5, 6 og 3 at der flygningen hhv. kanselleres, blir forsinket, eller der passasjerer uriktig blir nektet ombordstigning, skal flyselskapet gi omrutingstilbud og forpleining til passasjerer. I forestående sak rekker ikke passasjerer flyavgangen. Det er dermed ikke tale om en kansellering eller forsinkelse av selve flygningen, eller en nektet ombordstigning i ren objektiv forstand. Det er dermed ikke uten videre klart at forestående tilfellet rammes av forordningens regler til vern for passasjerer.

En vesentlig forutsetning for at flytrafikk og logistikk skal kunne avvikles som normalt er at det er tatt tilstrekkelig høyde for prosesser som angår flykropp, besetning, bagasjehåndtering og passasjerer. For å oppstille en reise må en transportør dermed tilrettelegge tilstrekkelig tid for alle disse momentene, slik at reisen er gjennomførbar.

I dette tilfellet er årsaken til at klager mistet videreforbindelsen, korona-tiltak på flyplassen som medførte at bagasjeavhenting og passkontroll tok lenger tid enn normalt. Dette er anført av klager og erkjent av flyselskapet. Slike forhold er synlige for en transportør ved avvikling av flytrafikk, salg og gjennomføring av reiser. Flyselskapet bærer ansvar for nektet ombordstigning jf. artikkel 3 der årsaken til nektelsen beror på feil utvist fra flyselskapets side. Dette vil være tilfelle der flyselskapet har gjort en feil ved gjennomføringen av reisen, enten ved å overbooke flyet eller tolker innreiseregler og krav reisedokumentasjon uriktig. Også i forestående sak har flyselskapet som nevnt utvist feil ved gjennomføringen av reisen, herunder å planlegge tilstrekkelig tid slik at passasjerer ikke kom seg om bord, men her til den forskjell at han ikke ble nektet ved gate. Spørsmålet er om denne forskjell utelukker ansvar på tross av likhetene i typetilfellene.

EU-domstolen har som tolkningsprinsipp anvendt formålsbetraktninger der forordningens løsning ikke anses som klar. Sentralt står her fortalens punkt 1 om at "Felleskapets tiltak...bør blant annet ta sikte på et høyt nivå av forbrukerbeskyttelse". Praksis fra EU-domstolen ved grensetilfeller har vist at domstolen legger betydelig vekt på dette formålet og tolket forordningen i en slik retning ovenfor tilfeller som i stor grad er sammenliknbare med de som er vernet under forordningens bestemmelser. Det vises i den forbindelse til bl.a. Van der Lans-dommen C 257/14.

På denne bakgrunn finner mindretallet at forordningen må forstås slik at der flyselskapet har utvist feil ved gjennomføringen av reisen, er det ikke grunn til å skille de tilfeller der passasjerer ikke kommer om bord i flyet som følge av en feil utvist i gate, fra de tilfeller der feilen er utvist i planleggingen av reisen. Mindretallet nevner i denne forbindelse at i tilfeller av overbooking vil årsaken til at passasjerer ikke får reise også ha sin årsak i svikt ved planleggingen av reisen. Forordningen kan derfor ikke forstås slik at det er grunn til å forskjellsbehandle passasjerer og deres rettigheter ovenfor flyselskapet avhengig av om flyselskapet har gjort feil ved planleggingen av reisen eller påstigningen.

Mindretallet mener etter dette at passasjerer er uriktig nektet ombordstigning jf. forordningen art 3, og at han i henhold til artikkel 8 og 9 har krav på å få dekket sine utgifter til forpleining og omruting.

I alle tilfeller mener mindretallet at flyselskapet bærer ansvar for passasjerens merutgifter ved forsinkelsen jf. luftfartsloven § 10-20.

Nemnda avsa deretter vedtak i tråd med flertallets oppfatning.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

## **Nemndas representanter**

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)