

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av taxi utgifter samt kompensasjon i forbindelse med forsinkelse.

### Dato

11.02.2022

### Saksnummer

2021-01677

### Tjenesteytere

Widerøe

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Widerøe den 8. oktober 2021 fra Stavanger kl. 18:45 via Bergen til Tromsø. WF546 fra Stavanger ble forsinket og klager rakk ikke sin videreforbindelse til Tromsø. Det ble mottatt en melding om hotellinformasjon og at han ble booket om til flyvning den 9. oktober kl. 08:45. Det ble mottatt matkupong på kr. 120 men ingen transport til hotellet. Klager har selv betalt for transport fra og til flyplassen.

Den 9. oktober er klager på flyplassen kl. 08:05 og skal sjekke inn på automatisk innsjekk, her får ikke klager skrevet ut bagasjelapper og må henvende seg til skranken som maskinen ber han om. I skranken er det lang kø og de ansatte jobber sakte. Personen foran klager fikk sjekket inn og levert bagasje ca. kl. 08:35 og da det klager sin tur får han beskjed om at det er for sent å sjekke inn. Klager føler seg diskriminert, bagasjen til personen som ble sjekket inn før han hadde ikke forlatt bagasjebåndet enda.

Klager fikk beskjed om at de var underbemannet og at de ikke kunne finne supervisor som han skulle snakke med. Til slutt fikk klager kontakt med stasjonssjefen på Flesland som fikk booket han om på venteliste kl. 11:05. Klager fikk plass på dette flyet.

Klager krever å få dekket taxi utgifter til og fra hotellet på kr. 305 + 219 samt kompensasjon på kr. 20 000 for behandlingen han fikk av personalet i skranken på flyplassen.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Widerøe har anført at det er kundens eget ansvar å møte tidsnok opp til innsjekk. Når klokken når innsjekks frist så stenges innsjekken og de ansatte har ikke lov å overkjøre dette systemet, det har ingenting med diskriminering å gjøre.

Widerøe kan dessverre ikke kompensere for at kunden selv ikke møter tidsnok opp til innsjekk, man har ansvar for å møte opp i god tid slik at man rekker å sjekke inn før det blir for sent, da må man ta hensyn til kø og folk.

### **Nemnda bemerker**

Klager hadde opprinnelig reise fra Stavanger til Tromsø via Bergen med avreise 8. oktober 2021. På grunn av forsinkelse fra Stavanger mistet klager videre forbindelse til Tromsø og ble booket om til avreise fra Bergen morgenen etter. Klager fikk dekket hotellopphold. Widerøe har ikke kommentert forsinkelsen. Nemnda legger følgelig klagers opplysninger til grunn.

Dersom flyet er over tre timer forsinket har klager i utgangspunktet rett til standarderstatning med mindre flyselskapet har godtgjort 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).

Widerøe har ikke kommentert eller dokumentert årsak til forsinkelsen. Klager har derfor krav på standarderstatning 250 euro. Videre har klager krav på refusjon av utgift til transport til og fra hotellet til 524 kroner.

Klager har også fremsatt krav om kompensasjon for den behandlingen han fikk av personalet på betjent innsjekk ved Widerøes skranke på flyplassen. Nemnda legger til grunn at klager krever erstatning for ikke-økonomisk tap (ulempeerstatning).

Vedrørende vurderingen av ikke-økonomisk tap har nemnda delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, bestående av bransjerepresentantene og lederen, mener at verken luftfartsloven eller Montrealkonvensjonen har regler om dekning av ikke-økonomisk tap eller kan tolkes slik at det åpnes for dette. I norsk erstatningsrett er regelen at ikke-økonomisk tap ikke har erstatningsrettslig vern med mindre det finnes en særskilt hjemmel for dette. Det gjør det etter flertallets syn ikke i dette tilfellet.

Mindretallet, forbrukerrepresentanten, mener at luftfartsloven § 10-18, jf. Montrealkonvensjonen artikkel 17 nr. 2 kan tolkes slik at også ikke-økonomisk skade omfattes, jf. Walz vs. ClickAir (C-63/09). Mindretallet påpeker også at selv om det i norsk erstatningsrett i utgangspunktet ikke er grunnlag for erstatning for ikke-økonomisk tap, inneholder flyretten særlige rettsregler om nettopp dette, jf. EU261 artikkel 7. Innenfor denne delen av retten er det tradisjon delvis dekning av ikke-økonomisk erstatning, noe som medfører at tolkningsprinsippene som legges til grunn i Waltz vs. ClickAir også kan benyttes på luftfartsloven § 10-18, jf. Montrealkonvensjonen artikkel 17 nr. 2 for tvistesaker etter norsk rett.

I denne konkrete saken mener midlertid mindretallet til at klageren ikke har krav på dekning av sitt ikke-økonomiske tap. Mindretallet er enig med flertallets konklusjon, men med en annen begrunnelse.

Nemnda anbefaler etter dette at Widerøe utbetaler standarderstatning 250 euro til klager, samt refunderer utgift til transport med 524 kroner. Klager gis ikke medhold i sitt krav om ulempeerstatning.

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

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Widerøe utbetaler standarderstatning 250 euro til klager, samt refunderer utgift til transport med 524 kroner. Klager gis ikke medhold i sitt krav om ulempeerstatning.

### **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Edvin Gagnes (Flyr)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Caroline Skarderud (Forbrukerrådet)