

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Klager krever 500 euro i standarderstatning for at vedkommende med reisefølge ble mer enn tre timer forsinket til ende destinasjonen.

Dato

19.10.2022

Saksnummer

2022-00459

Tjenesteytere

SAS

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klager med sønn reiste fra Paris til Hovden via Stockholm og Oslo med SAS og Widerøe den 19.10.2021. Klager anfører i det vesentlige at flyet fra Stockholm til Oslo landet til tiden og at de deretter løp for å hente bagasje for å rekke innsjekksvinudet for flighten til Hovden med Widerøe. Klager forteller at han og sønnen skyndte seg så raskt de kunne for å rekke innsjekken, men rakk likevel ikke innsjekksvinduet og ble booket om til neste tilgjengelig flight klokken 22:45 på kvelden.

Etter å ha sjekket inn på den nye flighten ankom klager gaten hvor Widerøe var i ferd med å boarde klagers opprinnelige flyvning. Klager spurte om de kunne bli med flyet, men personalet fortalte at flyet nå var fullbooket da noen andre passasjerer hadde tatt plassene deres. Klager følte dette som urettferdig. Det opprinnelige flyet til klager skulle landet i Hovden klokken 20:40. Klager var ikke i Hovden før 23:55.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS skriver at Klager hadde en booking med SAS og Widerøe hvor det oppstod en kansellering med Widerøe og at klager opprinnelig oppga den flyvningen han ble booket om til (WF179) istedenfor den flyvningen som ble innstilt (WF177) i klageskjemaet. SAS informerte klager om at kravet om standard kompensasjon må rettes til Widerøe med riktig flynummer, samt at SAS har gjort en utbetaling for ekstra kostnad til mat.

Widerøe skriver i sitt tilsvaer at begge flyvningene gikk til vanlig tid og bekrefter klagers anførsel om at det var problemer med forsinkelse på bagasje etter at klager kom fra utland.

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. Widøere har ikke kommet med tilsvare i saken etter at saken ble oppklart med hjelp av SAS.

Klager hadde 60 minutters transfertid, som er tillatt transfertid for flyvninger innenlands på Oslo Gardermoen. Klager har opplyst at han ble forsinket til innskjekksranken grunnet ventetid på bagasjebånd. Dette er forhold som etter flertallets (lederen og bransjerepresentantene) syn må anses å ligge utenfor flyselskapets kontroll. Flertallet viser til vedtak i sak 2021-01552. Med henvisning til nemndas tidligere praksis mener nemnda s flertall at klager ikke har krav på standarderstatning.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, mener at saken bør avvises slik den nå er opplyst for nemnda, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 d). Flyselskapenes ansvar for kanselleringer og forsinkelser av passasjerer som følge av problemer ved vesentlige tjenester på flyplassen avhenger av en rekke momenter. Ved vurderingen om unntaksbestemmelsen for ansvar i artikkel 5 nr. 3 om ekstraordinære omstendigheter får anvendelse, er det nødvendig å vurdere om forholdet er en del av flyselskapets sedvanlige virksomhet og om forholdet er utenfor dets faktiske kontroll. EU-domstolen har i vurderingen av konkrete tilfeller landet på vidt forskjellige løsninger jf. C-308/21 (Fuel-system) og C-394/14 (Flytrapp). Også i nemndspraksis har det variert om flyselskapene har blitt stilt til ansvar for slike omstendigheter og på hvilket grunnlag. Se blant annet FLYKN-2016-1111, FLYKN-2017-2157, FLYKN-2021-1354 og FLYKN-2021-1380. Avgjørelsene fra EU-domstolen viser at ved den nærmere avgrensningen av forhold flyselskapet bærer ansvaret for - ut fra risikobetraktninger ved vilkåret om sedvanlig virksomhetsutøvelse - er det ofte avgjørende hva som var den bakenforliggende årsaken til kanselleringen/forsinkelsen. Det vil også være avgjørende for spørsmålet om flyselskapet er ansvarsfritt, at forholdet ikke kunne ha vært unngått med rimelige tiltak.

I foreliggende sak er faktum uklart hva gjelder momentene som inngår i vurderingen av om unntaksvilkåret i artikkel 5 nr. 3 får anvendelse. Saker som gjelder det som kan betegnes som «flyplass-kaos», herunder kapasitetsproblemer i forbindelse med håndtering av bagasje og passasjerer, er ikke avklart av EU-domstolen og representerer en ny type problemstilling ved anvendelsen av flypassasjerforordning 261/2004. Slike problemer har vært spesielt merkbare i kjølvannet av pandemien i takt med økende flytrafikk. Mindretallet har tatt til orde for at Avinor som drifter flyplassen med dets tilhørende støttefunksjoner burde ha vært gjort til part i saken. Både for å få nærmere klarhet i relevant faktum, og for å avklare om de kan ha et selvstendig ansvar for problemene etter ulovfestede erstatningsrettslige prinsipper eller med hjemmel i arbeidsgiveransvaret i skadeserstatningsloven § 1-2. Særlig gjør dette behovet seg gjeldende i et tilfelle som det forestående, hvor Widerøe har bekreftet at det var problemer med forsinkelse av bagasje på flyplassen. Mindretallet viser til at nemnda

tidligere har avklart med Samferdselsdepartementet at det ikke er tvilsomt at Avinor og andre selskaper som driver flyplasser er underlagt klagenemndas generelle kompetanse, jf. FLYKN-2010-127.

Vedtak

Nemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Sølvi Hagen (Ticket)