

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet ruteendringer.

### Dato

28.09.2022

### Saksnummer

2022-01028

### Tjenesteytere

Finnair

### Klager har i det vesentlige anført

Klager (fire personer) hadde bestilt flybilletter hos Finnair for reise t/r Bergen - Bangkok via Helsinki for reise 16. mars - 15. april 2022.

Den 4. mars ble klager informert om at utreisen var endret; flight AY141 Helsinki - Bangkok kl 16.20 var kansellert, og klager var booket om til 8 timer senere, 17. mars kl 00.45.

Den 10. mars ble klager informert om at også returflyvningen med AY142 fra Bangkok til Helsinki kl 08.55 den 15. april var kansellert. Klager ble booket om til dagen i forveien den 14. april kl 21.30.

Klager krever standarderstatning 600 euro per person for hver av ruteendringene.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Russland startet invasjonen av Ukraina den 24. februar 2022, og stengte luftrommet over Russland den 28. februar: Dette resulterte i lengre flyrute til destinasjoner i Asia.

Denne plutselige og ekstraordinære situasjonen hadde en enorm effekt på flytrafikken mellom Europa og Sørøst-Asia. Videre, på grunn av situasjonen, var flyrutene som omgikk disse luftrommene alvorlig overbelastet, noe som igjen forårsaket enda mer forsinkelser på flyvningene.

Stengingen av russisk luftrom har hatt en svært betydelig innvirkning på flydriften (besetningens arbeidstid, rotasjoner og gjennomgående flyvninger) og totale kostnader for flyselskapene. I tillegg har situasjonen ført til store reduksjoner i passasjertall på enkelte ruter. Finnair begynte å planlegge alternative flyruter og søke om nødvendige

flytillatelser umiddelbart. Det er imidlertid ikke mulig for Finnair å endre flyprogrammer og rutetider plutselig, da de er planlagt og bestemt i lang tid i forveien.

Til tross for all innsats, måtte en del av flyvningene kanselleres. Å opprettholde alle flyvninger/ruter i denne situasjonen ville vært økonomisk uutholdelig.

Finnair kan ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, da kanselleringen ble forårsaket av politisk uro som er å anse som ekstraordinære omstendigheter.

### **Nemnda bemerker**

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7 med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerene har fått informasjon om endringen minst 2 uker før planlagt avgangstid, eller med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Basert på sakens opplysninger legger nemndas til grunn at klagers flyvning med AY141 mellom Helsinki og Bangkok ble kansellert den 4. mars, mindre enn 14 dager før avreise, og at AY142 fra Bangkok til Helsinki ble kansellert den 10. mars, mer enn 14 dager i forveien.

Nemnda tar først for seg utreisen med AY141 den 16. mars 2022.

Finnair hevder kanselleringen skyldtes krigen i Ukraina og stenging av luftrommet over Russland. Det er allmenn kjent at invasjonen av Ukraina pågikk i tiden klagers flyvning skulle gå, og at luftrommet over Russland ble stengt som følge av krigen. Nemnda har forståelse for at dette medførte utfordringer for flyselskaper som måtte omorganisere flytrafikken.

Nemndas flertall - forbrukerrepresentantene og nemndas leder - mener imidlertid at uttalelsen til Finnair ikke er underbygget med dokumentasjon (logg eller rapport) som viser at akkurat AY141 ble kansellert grunnet omorganiseringen.

Flertallet mener derfor at klager har krav på standarderstatning med 600 euro per person for denne kanselleringen.

Mindretallet - bransjerepresentantene – viser til Finnairs tilsvarende svar og forklaring der det pekes på at russisk luftrom ble stengt som følge av invasjonen av Ukraina. At Russlands luftrom blir stengt vil åpenbart ha konsekvenser for flyvninger som skal østover og for flyselskaper som har brukt dette luftrommet på veien dit. En slik nedstengning kan ikke sammenlignes med ordinære omorganiseringer av flyvninger der årsaken til omorganiseringen eksempelvis er vær. Disse er som regel kortvarige, og flyselskapene kan benytte seg av luftrommet når været blir bedre. Stengt luftrom som følge av krig vil naturligvis ha større

og mer vedvarende konsekvenser for flyselskap som til vanlig benytter seg av dette, hvilket betyr at flyselskapene må se seg om etter alternative ruter. Finnair forklarer at de har gjort det de kan. At et så stort land stenger luftrommet medfører at flyselskapene mister verdifull kapasitet for sine ruter. Finnair har forklart at følgene av et stengt russisk luftrom vil være at det dannes kø i andre luftrom, hvilket vil lede til store forsinkelser, som igjen vil kunne føre til at besetningsmedlemmer vil overskride maksimalt tillatt arbeidstid. Rute AY141 vil således være gjenstand for slike forsinkelser og konsekvenser, og mindretallet mener derfor Finnair i tilstrekkelig grad har godtgjort at klagers flyvning ble kansellert som følge av ekstraordinære omstendigheter; stengt luftrom som følge av krig.

Forordningen gjelder alle passasjerer som har en billett eller annet bevis som viser at reservasjonen er akseptert og registrert av flyselskapet. I dette tilfellet var det utstedt egen billett til spedbarnet, og det var betalt kroner 730 til flyselskapet for billetten. Nemnda anbefaler etter dette at Finnair også utbetaler standarderstatning til spedbarnet.

Når det gjelder returreisen med AY142 den 15. april 2022, ble flyvningen kansellert mer enn 14 dager før avreise. Klager har derfor ikke krav på standarderstatning. Nemnda er enstemmig om dette.

Nemnda anbefaler at Finnair utbetaler til sammen 2 400 euro til klager.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår over.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet også 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 Finnair utbetaler til sammen 2 400 euro til klager.

## **Nemndas representanter**

Edvard Os (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Wenche Irene Løvli (Menzies Aviation)