

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning samt refusjon av ekstra utgifter.

Dato

12.09.2023

Saksnummer

2022-03347

Tjenesteytere

Finnair

Klager har i det vesentlige anført

Klager (til sammen fem personer) hadde billetter med Finnair den 1. juli 2022 fra Bergen via Helsinki, Singapore til Jakarta og hjemreise den 27. juli 2022. Den 28. april 2022 mottok klager beskjed om ruteendring fra Helsinki til Singapore.

Ved ankomst på flyplassen i Bergen hvor det var Widerøe som skulle sjekke inn, ble de litt forvirret over flybilletten de hadde. Det ble kontaktet Finnair, men de tok ikke telefonen.

Det opprinnelige tidspunktet for å reise fra Helsinki til Singapore var 1. juli 2022 kl. 23:55 og den ble endret til 1. juli 2022 kl. 00:15. Mens tidspunkt for å reise fra Bergen til Helsinki var 1. juli 2022 kl. 11.55, ingen endring, det samme gjaldt for reisen fra Singapore til Jakarta hvor det heller ikke var noen endring.

Ved kontakt med Finnair så ble klager tilbudt ny reise den 10. juli eller 24. juli, så klager følte seg tvunget til å måtte akseptere refusjon.

Klager undrer hvorfor Finnair endret tid på strekningen Helsinki til Singapore uten å endre på foregående og neste strekning. Det var vanskelig å forstå og det ble antatt at ruteendringen for Helsinki til Singapore (fra 23.55 til 00.15) var 2. juli 2022, ikke 01. juli 2022. Men det var 01. juli, så klager forstår ikke hvordan de kunne gå ombord i flyet hvis rutetabellen for Bergen til Helsinki var 11.55 1. juli.

Billettene ble bestilt av klager på direkte Finnairs nettsted, ikke gjennom reisebyrå. Det ble kun sendt en sms til en annen i reisefølge og ikke til den som bestilte flybillettene.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 da de ikke fikk benyttet reisen fra Bergen på grunn av tidsendringen som ble kun gjort fra Helsinki på billetten. Det kreves også for telefon utgifter, hotell utgifter, utgifter til fly innenlands

i Indonesia og tapte feriedager. Klager har fått utbetalt for sine billetter, men ikke for andre utgifter.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Finnair avslår standarderstatningen på 3000 euro og kravet om tilleggsgutgifter vedrørende hotell, transport og mistet ferie.

Klager hadde flyvninger Bergen - Helsinki - Singapore - Jakarta 1. juli 2022.

AY942 01JUL BGOHEL 11.55 - 15.10

AY131 01JUL HELSIN 23.55 - 18.00+1

AY6409 02. JUL SINCGK 20.00 - 21.05

GA836 27. JUL CGKSIN 15.00 - 17.45

AY132 27. JUL SINHEL 21.50 - 06.15+1

AY941 28. JUL HELBGO 16.05 - 17.20

Den 28. april 2022 ble klager informert om ruteendringen for flyvningen Helsinki til Singapore:

AY131 01JUL HELSIN 00.15 - 18.20

Tidsplanendringen ble informert over 14 dager før den opprinnelige avreisedatoen og ingen standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 tilbys.

Billettene til klager ble refundert 4. juli 2022 og hele refusjonsbeløpet er 9752 NOK per billett.

Finnair har sendt en SMS-melding til klager om at de ikke har brukt sin Helsinki til Singapore 1. juli 2022 og at klagers andre flyvninger på deres reservasjon er automatisk kansellert. Dette innebærer at de ikke har bekreftet reservasjon for reisen til Jakarta og dette er ikke en nektet ombordstigningssituasjon i henhold til EU-forordning 261/2004.

Klager krever også hotellkostnader i Jakarta, transport Jakarta - Bali 4. juli 2022 og tapt ferie. De videre reiseplanene til klager (hotell, separate flybilletter og kostnadene knyttet til disse) og tapt ferie er langt unna hverandre sammenlignet med den avtalte flytransporten mellom klager og Finnair angående flyvningen Bergen - Jakarta. Finnair har også begrenset sitt ansvar for denne typen ovenfor nevnte indirekte skader og følgeskader i sine generelle transportbetingelser som følger:

15.1.2 (d) Except where other specific provision is made in these Conditions of Carriage, we shall be liable to you only for recoverable compensatory damages for proven direct losses and, to the extent permitted by applicable law, you agree that we shall not be liable for indirect, consequential, or any other form of non-compensatory damages.

Finnair kan dekke rimelige telefonkostnader knyttet til tidsendringen.

Nemnda bemerkjer

Basert på informasjonen i saken legger nemnda til grunn at det ble gjort en ruteendring av flyselskapet som må anses som en kansellering i EU-forordningens forstand. Det vises til at reisen ikke var gjennomførbar når avgangstiden fra Helsinki ble fremskyndet, uten at avgangstiden fra Bergen ble tilsvarende justert.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7. Retten til standarderstatning faller bort dersom passasjerer blir opplyst om kanselleringen minst to uker før planlagt avgangstid, jf. artikkel 5 punkt 1. bokstav c) i.

I dette tilfellet ble endringen varslet 28. april 2022. Av meldingen fremgikk følgende: "Your journey Bergen - Singapore on 01 Jul 2022 has changed. Please see below for further details." Nedenfor i meldingen var angitt den nye avgangstiden fra Helsinki. Avreisetidspunktet fra Bergen var uendret. Det sto ingen ting om at reisen - med de nye tidspunktene - ikke var gjennomførbar. Det sto heller ingen ting om at reisen var kansellert. Etter nemndas syn kan den meldingen klager mottok, ikke anses som en meddelelse om kansellering iht EU-forordning 261/2004 artikkel 5 punkt 1, bokstav c) i. Selv om meldingen ble gitt mer enn to uker før planlagt avgangstid, har retten til standarderstatning ikke falt bort som følge av dette.

Flyselskapet har ikke godtgjort at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Klager har derfor rett til standarderstatning pålydende 600 euro.

Ved kansellering har passasjerer rett til å få valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1.

Klager hadde bestilt følgende reise med Finnair:

AY942 01JUL 2022 BGO - HEL 11.55 - 15.10

AY131 01JUL 2022 HEL - SIN 23.55 - 18.00+

AY6409 02JUL 2022 SIN - CGK 20.00 - 21.05

Den 28. april 2022 mottok klager e-post med informasjon om at avgangstiden for etappen HEL - SIN var endret til kl. 00.15. Dette medførte at klagers reiserute ikke var gjennomførbar, da det nye avgangstidspunktet for videreforbindelsen fra Helsinki, lå forut i tid for avgangen fra Bergen. Klager oppdaget ikke at reiseendringen medførte at reiseruten ikke var gjennomførbar, og dukket opp i tide til flyvningen fra Bergen. Der fikk klager med reisefølge ikke sjekket inn fordi bookingen da var kansellert som følge av "No-show" på neste etappe; strekningen HEL-SIN.

I informasjon fremlagt av klager og Finnair fremgår det at klager først mottok tilbud om omruting den 1. juli, og at de alternative avreisetidspunktene som da ble tilbudt var 10 eller 24 dager senere. Klager har anført at hun følte seg forpliktet til å velge full refusjon av billettene. Finnair har ikke kommentert dette i sitt tilsvarende svar. Etter nemndas vurdering har Finnair ikke overholdt plikten til å tilby omruting "snarest mulig".

Finnair har refundert klagers billetter i sin helhet.

Klager krever også refusjon av utgifter til telefon, to planlagte hotellopphold samt fly innenlands i Indonesia. Det er fremlagt kvittering for hotell (67.52 USD) i Jakarta den 2. juli med opphold frem til 4. juli 2022, med informasjon om at booking må avbestilles senest 24. juni 2022. Det er også fremlagt telefonregning som viser påløpte kostnader til ulike spesialnumre i juli-måned. Klager har også fremmet krav om refusjon av forhåndsbetalt opphold og flyreise for videre reise til Bali, med avgang to dager etter ankomst i Jakarta.

I henhold til luftfartsloven § 10-20 kan flyselskapene bli ansvarlige for tap som følge av forsinkelser, med mindre det godtgjøres at alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, er tatt, eller at dette ikke var vært mulig. I henhold til nemndspraksis brukes også denne regelen ved kanselleringer/ruteendringer, men tapet må være påregnelig.

Nemndas flertall - bransjerepresentantene og nemndas leder - mener at utgiftene til forhåndsbetalt hotell ligger utenfor rammen av det påregnelige for flyselskapet. Det samme gjelder utgiftene for hotell og flybilletter for planlagt videre reise fra Jakarta til Bali. Klager har for øvrig fremlagt en kvittering fra hotellet som synes å bekrefte full refusjon av bookingen.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, mener derimot at Finnair må erstatte den tapte hotellreservasjonen og forhåndsbestilt innenriksflyvning i Indonesia i tillegg til standarderstatningen. Klagers reiserute ble endret slik at reisen ikke lot seg gjennomføre. Dette innebar i realiteten en kansellering av klagers reise. Mindretallet viser til at Finnair som utførende luftfartsselskap plikter å gi alle berørte passasjerer skriftlig melding om sine rettigheter ved innstilt flyvning, jf. forordningen art. 14 nr. 2, samt å tilby passasjerene valget mellom refusjon og omruting, jf. art. 8 nr. 1, jf. art. 5 nr. 1 a). Varslingen klager mottok om endring av reiseruten oppfylte ikke forordningens krav. Ettersom kanselleringen skjedde 28. april, over to måneder før avreisedato, mener mindretallet at Finnair hadde alle forutsetninger for å tilby mer passende omrutingsalternativer, som kunne minimere klagers tap og ulemper som følge av kanselleringen. Mindretallet mener etter dette at flyselskapet ikke har overholdt informasjons- og omrutingsplikten.

Etter luftfartsloven § 10-20 er flyselskapet ansvarlig for tap som er en direkte følge av en forsinkelse eller kansellering, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet. Klager tapte i dette tilfellet en forhåndsbestilt hotellreservasjon i Jakarta og en innenriksflyvning i Indonesia som følge av at han ikke ble omrutet i henhold til forordningen og ikke fikk reist. Mindretallet anser tapet som en påregnelig skadefølge og klager har dermed krav på å få dekket utgiftene.

Mindretallet mener videre at tapet ikke skal samordnes med standarderstatningen, ettersom det skyldtes bruddet på omrutingsplikten, og dermed faller utenfor de tap standarderstatningen er ment å dekke.

Telefonutgiftene har Finnair tilbudt seg å dekke, og nemnda mener Finnair må dekke disse ekstraavgiftene.

Tapte feriedager.

Når det gjelder klagers krav om erstatning for tapte feriedager, er dette ikke ytterligere dokumentert av klager og etter nemndas vurdering ikke noe klager har krav på erstatning for i dette tilfellet.

Forbrukerrepresentantene 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 Finnair betaler standarderstatning 600 euro per passasjer, samt refunderer klagers påløpte kostnader til telefonsamtaler i perioden 1. - 4. juli 2022, mot at klager dokumenterer telefonutgiftene som kreves refundert.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Caroline Tomren (Norwegian Air Shuttle)

Christine Alette Benum (Widerøe)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)