

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og andre utgifter som følge av forsinkelse på flyvning fra tredjeland til EU. Spørsmål om EU-forordning kommer til anvendelse.

Dato

13.03.2024

Saksnummer

2023-02605

Tjenesteytere

Finnair

Klager har i det vesentlige anført

Klager (4 passasjerer) hadde kjøpt billetter fra Finnair til en flyreise fra Densapar til Bergen via Doha og Helsinki. Klager skulle reise den 24. juli 2023.

Klager hadde opprinnelig følgende reiserute:

24. juli 2023 AY6672 Densapar – Doha kl. 01:05 – 05:35 (Operated by Qatar Airways)

24. juli 2023 AY1982 Doha – Helsinki kl. 08:10 – 15:15

24. juli 2023 AY0941 Helsinki – Bergen kl. 16:05 – 17:20 (Operated by Widerøe for Finnair)

Flyvningen fra Doha ble forsinket 1 time og 10 min ved avgang fra Doha, og klager skjønte raskt at de da ikke kom til å rekke videreforbindelsen sin AY0941 fra Helsinki. Klager tok derfor umiddelbart kontakt med kabinpersonalet om bord, og ca. en time etter ankomst i Helsinki fikk de tilsendt følgende omruting:

24. juli 2023 AY 959 Helsinki - København kl. 17:55 - 18:38

24. juli 2023 SK 2874 København - Bergen kl. 22:55 - 00:15 (25. juli)

SK2874 ble forsinket og landet ikke i Bergen før klokka 01:25. I Bergen måtte klager derfor benytte taxi ved hjemkomst da det ikke var offentlig transport tilgjengelig klokken tre om natten.

Klager krever standarderstatning for forsinkelsen (600 EUR x 4), samt utgifter til mat og drikke i Helsinki og København og utgifter til taxi ved hjemkomst.

Klager har fått avslag på krav fra Finnair med begrunnelsen at forsinkelsen fra Doha til Helsinki skyldtes ekstraordinære omstendigheter/sykdom hos passasjer.

Klager oppgir at forsinkelsen fra Doha skyldtes forsinkelser ved innsjekking av passasjerer på grunn av papir/dokumentarbeid før avgang i Doha. Klager forteller at en passasjer på noen rader bak fikk en helseutfordring på flyet rett før landing i Helsinki, men at vedkommende fikk hjelp av kabinpersonell underveis og helsepersonell ved ankomst. Denne hendelsen var ikke relevant for klagers forsinkelse fordi klager allerede hadde mistet sin videreforbindelse på grunn av forsinkelsen som oppsto ved avgang i Doha.

Finnair har overfor klager uttalt at de vil kompensere rimelige utgifter for mat, som de anser for å være 25 euro per person, og har videre uttalt at de ikke vil dekke indirekte tap slik som taxiutgifter ved ankomst.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Finnair har ikke inngitt tilsvaret til nemnda innen fristen.

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. Finnair har ikke levert tilsvaret til nemnda.

Klager har krevd standarderstatning for forsinkelse, samt refusjon av utgifter til mat i ventetiden i Helsinki og København, samt dekning av taxiutgifter hjem på grunn av sen ankomst i Bergen.

Nemnda vurderer først om det er grunnlag for kompensasjon etter EU-forordning 261/2004, noe som forutsetter at forordningen kommer til anvendelse.

I henhold til forordningens artikkel 3 nr 1 bokstav b) får forordningen anvendelse for passasjerer som reiser fra en lufthavn som ligger i en tredjestat til en lufthavn som ligger på en medlemsstats territorium der traktaten får anvendelse, og det utførende luftfartsselskap for flygingen er et EF-luftfartsselskap, med mindre de har mottatt ytelser eller erstatning og har fått assistanse i denne tredjestaten.

Det «transporterende luftfartsselskap» er i artikkel 2 bokstav b) definert til «et lufttransportforetak som utfører eller har til hensikt å utføre en flyvning i henhold til en avtale med en passasjer eller på vegne av en annen person, juridisk eller fysisk, som har en avtale med denne passasjer.

Nemnda er av den oppfatning at klagers reise er omfattet av EU-forordningen. Klager kjøpte en gjennomgående billett fra Finnair for hele strekningen Densapar - Bergen, med mellomlanding i Helsinki. I henhold til billetten skulle Qatar Airways utføre transporten fra Densapar til Doha, mens Finnair utførte strekningen Doha - Helsinki der forsinkelsen

oppsto. Widerøe skulle fly strekningen Helsinki - Bergen. Som i C-367/20 utføres da deler av reisen av et EU-flyselskap, og endedestinasjonen er i et land omfattet av forordningen. Dette medfører at forordningen kommer til anvendelse, med mindre klager har mottatt motytelser, eller kompensasjon og bistand i tredjestaten. Dette siste unntaket er ikke aktuelt i denne saken.

En passasjer som kommer mer enn 3 timer forsinket frem til sitt endelige bestemmelsessted, har rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør 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 m.fl. av 23.10.2012 (C-581/10).

Basert på sakens dokumenter legger nemnda til grunn at klager ankom Bergen 25. juli 2023, klokken 01:25. Klager ble dermed 8 timer forsinket til sitt endelige bestemmelsessted.

Finnair har overfor klager bestridt at det er grunnlag for standarderstatning, og har vist til at forsinkelsen skyldtes en syk passasjer. Klager har bestridt at dette var årsaken til forsinkelsen, og har anført at forsinkelsen oppsto i Doha ved innsjekk av passasjerer. Finnair har ikke inngitt tilsvaret til nemnda, og har dermed ikke godtgjort at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått med rimelige tiltak.

Ved beregningen av standarderstatningens størrelse må det ved gjennomgående flyvninger tas utgangspunkt i avstanden mellom opprinnelig avgangssted og endelig destinasjon, jf. EU-domstolens avgjørelse i sak Bossen (C-559/16). Klager har derfor krav på 600 euro i standarderstatning per passasjer for forsinkelsen, totalt 2400 euro.

Klager har videre krevd refusjon av utgifter til mat og drikke på flyplassen i Helsinki og København dekket. Klager har fremlagt kvitteringer som viser 73.45 euro i matutgifter i Helsinki, og 958 DKK på flyplassen i København.

Dersom flyselskapet ikke tilbyr forpleining, skal passasjerer som har måttet betale for mat/drikke, hotell, transport til/fra flyplass og kommunikasjonstjenester, kunne få utgiftene til dette refundert. Dette følger av fast nemndspraksis, samt EU-kommisjonens tolkningsveileder. Klagers rett på refusjon av forpleiningsutgifter er avgrenset til hva som var «nødvendige, passende og rimelige» utgifter ut ifra ventetidens lengde. Dette følger av dom fra EU-domstolens dom i sak C-12/11 McDonagh avsnitt 51.

Nemnda mener at kvitteringene fremlagt fremstår som rimelige matutgifter for 4 personer gitt forsinkelsens lengde. Finnair har overfor klager tilbudt å dekke 25 euro i matutgifter per person. Nemnda anbefaler at Finnair dekker klagers matutgifter med fradrag for tidligere utbetalt beløp.

Klager har også krevd erstatning for utgifter til taxi, 947 NOK, fordi det ikke gikk kollektivtransport på ankomsttiden i Bergen. Taxiutgiften som kreves dekket er et individuelt tap og kan kreves dekket i medhold av luftfartsloven § 10-20/Montrealkonvensjonen artikkel 19.

I henhold til Luftfartsloven § 10-20/Montrealkonvensjonen artikkel 19 er fraktføreren ansvarlig for tap som følge av forsinkelse ved lufttransport av passasjerer, med mindre han godtgjør at han selv og hans folk har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke har vært mulig.

Anvendelsen av EU-forordningen skal ikke berøre en passasjers rett til ytterligere erstatning. Erstatning gitt i henhold til EU-forordning 261/2004 kan imidlertid trekkes fra en slik erstatning, jf. forordningens artikkel 12. Det er fast praksis at det foretas et slikt fratrekk.

Nemndas flertall - leder og bransjerepresentantene - mener at taxiutgiftene er en direkte følge av forsinkelsen, og at det er en type ulempe og utgift som standarderstatningen er ment å dekke. Standarderstatningen som klager har fått på 2400 euro overstiger klagers utgifter til taxi ved ankomst, og må derfor anses dekket av standarderstatningen.

Mindretallet - forbrukerrepresentantene - har kommet til at klagerne har krav på erstatning for taxiutgiften etter luftl. § 10-20, da det foreligger årsakssammenheng og flyselskapet ikke har sannsynliggjort at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke har vært mulig for dem.

Mindretallet har videre kommet til at erstatningen ikke skal samordnes med standarderstatningen, jf. forordningens art. 12.

Art. 12 legger opp til at klager skal få dekket sitt fulle tap, dvs. det ytterligere tap som ikke dekkes av standarderstatningen, jf. C-83/10 avsnitt 37-39, C-354/18 avsnitt 25-41 og C-474/22 avsnitt 32-33. Art. 12 åpner for at samordning kan skje for å unngå at passasjerene får erstatning for samme tap/skade to ganger. Det er derfor avgjørende å vurdere hva standarderstatningen er ment å dekke.

EU-domstolen har gjentatte ganger uttalt at standarderstatningen alene har til formål å – på en standardisert og umiddelbar måte - kompensere for tap/skader som er nesten identiske for alle de berørte passasjerer, jf. C-474/22 avsnitt 32, jf. C-354-18 avsnitt 30 jf. 28.

Tapet/skaden som berører nesten alle likt, består normalt i de ulempene, i all hovedsak tap av tid, som forårsakes når man opplever kansellering, nektet ombordstigning eller en lang forsinkelse, jf. C-629/10 avsnitt 51-52 og C-432/07 avsnitt 44, 51-54 og 65-66.

Ovennevnte praksis fra EU-domstolen tilsier at den standardiserte og umiddelbare erstatningen som følger av artikkel 7, normalt ikke har til formål å erstatte økonomiske tap, da disse som regel forutsetter en nærmere individuell vurdering.

Klagernes utgifter til taxi påløp som følge av den lange forsinkelsen, og må anses som et individuelt tap som standarderstatningen ikke er ment å dekke. Det vises til at de berørte passasjerene på flyvningen vil ha helt ulike tap som følge av forsinkelsen, avhengig av passasjerens individuelle situasjon. F.eks. vil passasjerer som har egen bil på flyplassen, passasjerer som hadde booket overnatting på flyplasshotellet og passasjerer som blir hentet av bekjente, ikke ha samme tap. Videre vil de som tar taxi ha et tap som er helt individualisert etter hvor lang avstand de skal kjøres. Noen passasjerer vil altså ikke påføres noe tap som følge av forsinkelsen, og for andre vil tapene uansett være så ulike at EU-domstolens ovennevnte vilkår ikke vil være oppfylt. Erstatningen for taxiutgifter skal etter mindretallets syn da ikke samordnes med standarderstatningen.

Nemnda konkluderte deretter i tråd med flertallets oppfatning.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standarderstatning eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Finnair utbetaler 2400 euro til klager i standarderstatning for forsinkelsen, og dekker klagers matutgifter med 73.45 euro og 958 DKK. Tidligere utbetalt beløp kommer til fradrag.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Caroline Tomren (Norwegian Air Shuttle)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Susanna Halonen-Manner (Norse Atlantic Airways)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)