

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

### Dato

20.12.2022

### Saksnummer

2022-00862

### Tjenesteytere

Finnair

Nordic Regional Airlines Oy

Qatar Airways

### Klager har i det vesentlige anført

Klager (en person) skulle reise fra Oslo til Delhi via Helsinki den 29. desember 2021 på følgende reiserute:

AY916 29DEC OSLHEL 1715 1935 (Operert av NORRA - Nordic Regional Airlines)

AY121 29DEC HELDEL 2020 0620+1

AY916 ble forsinket tre timer slik at klager mistet sin videreforbindelse. Hun ble booket om med Qatar Airways fra Helsinki via Stockholm og Doha den 30. desember. Klager ble innlosjert på hotell i Helsinki fra 29. - 30. desember.

Før man kunne reise til India i denne perioden, måtte man som passasjer fylle ut et egenerklæringsskjema i forbindelse med covid-19 pandemien. Klager fikk beskjed av Finnair om at det ikke var nødvendig å fylle ut et nytt skjema, da klager hadde tatt covid-test som fortsatt ville være gyldig ved ankomst India.

Dagen etter, da klager ankom Stockholm og skulle rekke neste fly til Doha, ble hun nektet ombordstigning av Qatar Airways med den begrunnelse av at flyinformasjonen på egenerklæringsskjemaet ikke stemte overens med de nye flyvningene med Qatar Airways. Klager ble på nytt booket om, denne gangen tilbake til Helsinki samme dag 30. desember, og videre til Doha og Delhi den 31. desember.

Klager hadde på dette tidspunktet vært på reise i nesten 30 timer, og hun måtte derfor ta ny covid-19 test (hurtigtest pris 340 euro) i Stockholm. Hun ble fortalt at Finnair ville dekke kostnadene for testen. Da klager mottok negativt resultat på testen, fylte hun

ut nytt egenerklæringsskjema, og bestilte time til ny test ved ankomst India som var påkrevet av indiske myndigheter.

Ved ankomst Helsinki ble klager informert av Finnair via sms om at hun likevel ikke kunne reise med AY6001 fra Helsinki, men at hun på nytt var booket om, denne gangen på en rute via Amsterdam. Klager tok kontakt med Finnair som etter mye om og men booket henne om til en direkte flyvning fra Helsinki til Delhi den 1. januar (AY121). Klager ble innlosjert på et flyplasshotell i to netter, hvor hun måtte tilbringe nyttårsaften.

Klager stiller seg svært kritisk til måten Finnair har behandlet henne på, med misvisende informasjon, samt uhøflige og lite hjelpsomme ansatte på flyplassen i Helsinki.

Klager skulle landet i India kl 06:20 den 30. desember 2021, men landet ikke før kl 06:20 den 2. januar 2022, 3 døgn forsinket.

Klager pådro seg utgifter i forbindelse med hendelsen.

- Hun måtte betale to ganger for covid-test ved ankomst India; den opprinnelige forhåndsbestilte (NOK 298), samt en til ved ankomst India grunnet endringer i flytider (INR 2 900).
- Covid-test i Stockholm SEK 3 495.
- Siden en person i klagers reisefølge hadde blitt smittet av covid-19 før avreise fra Helsinki, måtte klager i karantene ved ankomst India, pris per natt karantenehotell INR 1 500. Klager har fremlagt kvittering på INR 6 000 (utsjekk 6. januar).
- Ny transport fra karantenehotell i India til skolen klager skulle besøke, INR 10 000 (ca INR 1 000 per person). Klager har ingen kvittering, da dette ble betalt kontant.
- Mat og drikke på flyplassene: NOK 39,99, NOK 102,58 og NOK 63,52.

Klager krever standarderstatning 600 euro i henhold til EU-forordning 261/2004, samt refusjon av utgiftene hun pådro seg.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Finnair har i det vesentlige uttalt:

AY916 ble operert av NORRA, og klager bes henvende seg til opererende flyselskap.

NORRA - Nordic Regional Airlines - har i det vesentlige uttalt:

AY916 29DEC OSLHEL 1715 1935 - forsinket 2 timer og 43 minutter  
AY121 29DEC HELDEL 2020 0620+1 - mistet videreforbindelse

Klager ble booket om og ankom Delhi den 2. januar med AY121.

AY916 den 29. desember ble forsinket grunnet dårlige værforhold (snøvær og dårlig sikt), slik at klager mistet sin videreforbindelse. Da det ikke går daglige direkteflyvninger

fra Helsinki til Delhi, ble klager booket om via Stockholm og Doha. Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004, da forsinkelsen var forårsaket av ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll.

At klager ble nektet ombordstigning av Qatar Airways grunnet manglende reisedokumenter er forhold utenfor NORRAS kontroll. Lokale myndigheters innreiserestriksjoner er utenfor flyselskapets kontroll.

NORRA foreslo flere andre reiseruter, men klager valgte å vente på neste direktefly som gikk den 1. januar.

NORRA sørget for forpleining i ventetiden: hotellovernatting nær flyplassen, middager og frokoster på hotellet, og to kuponger for lunsj. NORRA ønsker også å refundere klagers utgifter til covid-19 tester.

NORRA kan ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Qatar Airways har ikke avgitt uttalelse til nemnda angående saken.

### **Nemnda bemerker**

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 med flere av 23.10.2012 (C-581/10).

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, ved at det oppstår overbelastning på flyplassen med mer, kan være en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Flyselskapet Nordic Regional Airlines har uttalt at forsinkelsen fra Gardermoen skyldtes sent innkommet fly fra Helsinki grunnet dårlige værforhold; stengte rullebaner, dårlig sikt og køer ved de-icing ved flyplassen i Helsinki. Uttalelsen er underbygget med logger og rapporter. Nemnda kan basert på ovenstående ikke anbefale at klager gis rett til standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 for forsinkelsen av AY916 den 29. desember 2021.

Nemnda legger videre til grunn at klager pådro seg utgifter til mat og drikke i ventetiden, utover den forpleiningen hun mottok, som følge av forsinkelsen.

En passasjers rett til forpleining etter EU-forordningen 261/2004 artikkel 9 består så lenge hun venter på en omlegging av reisen, jf retningslinjene av 15.06.2016 punkt 4.3.2.

Klagers rett på refusjon av forpleiningsutgifter er avgrenset til hva som var "nødvendige, passende og rimelige" ut fra ventetidens lengde. Dette følger av dom fra EU-domstolen i sak C-12/11 McDonagh avsnitt 51.

Nemnda anbefaler at Nordic Regional Airlines refunderer klagers utgifter til forpleining med til sammen NOK 206 (NOK 39,99, NOK 102,58 og NOK 63,52).

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.

Verken Finnair eller Qatar Airways har avgitt uttalelse til nemnda angående denne konkrete saken og klagers krav. Nemnda legger etter dette klagers og Nordic Regional Airlines anførsler til grunn.

Det er ikke bestridt at klager ble booket om og hadde gyldig billett med Finnair og Qatar Airways fra Helsinki til Delhi via Stockholm og Doha den 30. desember 2021:

AY801 30DEC HELARN 0745 0745

QR170 30DEC ARNDOH 0840 1650

QR580 31DEC DOHDEL 0200 0805

Klager ble imidlertid nektet ombordstigning i Stockholm på QR170 med den begrunnelse at hun ikke hadde gyldig egenerklæringsskjema. Klager hevder hun fikk beskjed fra Finnair om at dette ville gå automatisk.

Klager ble ombooket av Finnair, men ble igjen nektet ombordstigning på AY6001 i Helsinki, da klagers billett likevel ikke var gyldig.

Etter EU-forordning 261/2004 skal flyselskapet gi passasjerer som nektes ombordstigning mot sin vilje, jf artikkel 4, standarderstatning i samsvar med artikkel 7, tilbud om refusjon av flybillettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet, jf artikkel 8, og nødvendig hotellinnkvartering, jf artikkel 9.

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 avgitt uttalelse til nemnda angående nektet ombordstigning på QR170 den 30.12.2021 og på AY6001 den 30.12.2021. Nemnda legger etter dette klagers anførsler til grunn.

Nemnda legger til grunn at klager ble nektet ombordstigning på QR170 og på AY6001 grunnet henholdsvis feil informasjon fra Finnair, og feil ombooking av Finnair. Nemnda

mener etter dette at klager har krav på standarderstatning med 600 euro for hver av hendelsene.

**Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Nordic Regional Airlines refunderer klagers utgifter til mat og drikke med NOK 209, samt hennes utgifter til covid-19 tester med NOK 298, INR 2 900 og SEK 3 495. Nemnda anbefaler videre at Finnair utbetaler 1 200 euro til klager.

**Nemndas representanter**

- Edvard Os (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Edvin Gagnes (Flyr)