

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om flere standarderstatninger på samme reise grunnet forsinkelse.

### Dato

19.05.2023

### Saksnummer

2022-01747

### Tjenesteytere

Flyr

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Palma til Oslo den 21. juni 2022 med Flyrs rute FS1271 kl 16.10. På avreisedagen ble klager informert om at flyvningen var kansellert på grunn av et ødelagt vindu. Klager ble booket om på ny flyvning neste dag med FS9271. Imidlertid ble også denne avgangen kansellert, og klager ble på nytt ombooket til ny avgang den 23. juni. Klager ankom Oslo 18 timer forsinket.

Klager stiller seg kritisk til at hun og de andre passasjerene måtte dra til flyplassen den 22. juni og vente der i flere timer, selv om flyselskapet visste at vinduet enda ikke var byttet ut.

Klager har mottatt standarderstatning fra Flyr med 400 euro for den første kanselleringen, samt refusjon av sine utgifter. Klager har også mottatt full refusjon av den benyttede flybilletten.

Klager mener imidlertid hun har krav på ytterligere 400 euro for den andre kanselleringen.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

FS1271 fra Palma til Oslo ble kraftig forsinket grunnet teknisk feil (sprekk i frontrute). Flyr har erkjent ansvar for forsinkelsen og har dekket alle merkostnader, inkludert forpleining, kost og losji. Flyr har også utbetalt 400 euro i standardkompensasjon i henhold til artikkel 7 EU 261/2004 til klageren. Som en goodwill overfor de berørte passasjerene på denne flyvningen har Flyr også refundert billettprisen i sin helhet, både utreisen og hjemreisen.

Det måtte flys inn ny frontrute, og reparasjonen tok lenger tid enn først antatt. Flyr forsøkte å booke passasjerene om til et annet flyselskap, men dessverre lot ikke dette

seg gjøre. Passasjerene ble innlosjert på hotell, fikk tildelt matkuponger, og ble løpende orientert om utviklingen.

Da flyvningen av FS1271 ikke kunne gjennomføres, måtte det søkes om ny slottid på flyplassen, og den forsinkede returflyvningen fra Palma fikk derfor tildelt nytt flightnummer FS9271 med ny avgang den 22. juni.

Sent på kvelden ble det klart at Flyrs samarbeidspartner ved Palma lufthavn ikke klarte å bli ferdig med bytte av frontruten til planlagt avgangstid den 22. juni, og flyvningen måtte utsettes til klokken 11.00 dagen etter. Alle passasjerer ble på nytt innkvartert på hotell. Den ble igjen opprettet nytt rutenummer for returflyvningen, av samme grunn som nevnt over. Denne gangen ble flyvningen tildelt flightnummer FS9273. Da det tok svært lang tid å skifte frontruten, ble dessverre flyvningen ytterligere forsinket og endte til slutt med å fly med ny frontrute fra Palma til Oslo klokken 17.15 lokal tid.

Flyr har erkjent ansvar for forsinkelsen og Flyr har oppfylt alle forpliktelser overfor passasjerene i henhold til EU-261/2004.

Klager ber om en ytterligere kompensasjon i henhold til artikkel 7 i forordningen pga. den aktuelle forsinkelsen, dvs. i praksis krever klager utbetalt to ganger standardkompensasjonen for en og samme forsinkelse. Etter vårt syn gir forordning EU 261/2004 ikke grunnlag for dette kravet.

Forordningen har et system med standardkompensasjon basert på forsinkelsens varighet og distanse. Overskrider forsinkelsen de grensene som er fastsatt i forordningen utløses krav på standardkompensasjon uansett hvor mye forsinkelsen måtte overskride grense. Det er ingenting i forordningens ordlyd som gir hjemmel for å kreve økt standardkompensasjon eller flere kompensasjonsutbetalinger ved lange forsinkelser og kravet må derfor avslås.

Det er en og samme hendelse, den sprukne frontruten, som er den underliggende årsaken til forsinkelsen, og dette er en sammenhengende forsinkelse. Gjestene har aldri vært ombooket til andre flyvninger, at det er tildelt nye flightnummer for returfligten underveis skyldes slot- og systemtekniske årsaker, man ventet hele tiden på at det samme flyet skulle bli reparert for deretter å returnere til Oslo med passasjerene.

Hverken i forordning EU 261/2004 eller i den alminnelige erstatningsretten er det hjemmel for å kreve erstatning eller kompensasjon for samme hendelse mer enn en gang, dette prinsippet gjelder også i dette tilfellet hvor det er snakk om en standardisert kompensasjon til flypassasjerer.

Klager har fått utbetalt 400 euro i standardkompensasjon for forsinkelsen, samt 1932 kroner i andre påløpte kostnader. I tillegg er billetten, både ut og hjemreisen refundert i sin helhet.

Flyr kan ikke imøtekomme klagers krav utover det som allerede er utbetalt.

### **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).

Flyselskapet Flyr har uttalt at forsinkelsen skyldtes teknisk feil. Teknisk feil er som regel ikke en ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapet fra plikten til å betale standarderstatning, jf EU-domstolens avgjørelse av 17.09.2015 Corina van der Lans - KLM (C-257/14) og Kommisjonens veileder av 15.06.2016 punkt 5.2. Unntakene er blant annet fabrikasjonsfeil. I denne saken har Flyr erkjent ansvar for forsinkelsen og utbetalt standarderstatning til klager med 400 euro, og nemnda vurderer derfor ikke den tekniske feilen ytterligere.

Klager krever ytterligere 400 euro, da hun mener det er snakk om to kanselleringer og fordi hun ankom endelig bestemmelsessted to døgn forsinket. Flyr hevder at det er snakk om én forsinkelse, og viser til at det er én hendelse det er snakk om (teknisk feil, sprekk i frontruten), og at klager derfor ikke har krav på mer enn en standarderstatning.

En passasjer kan ha krav på standarderstatning for flere uregelmessigheter på samme reise, og viser i den forbindelse til avgjørelse i EU-domstolen av 12. mars 2020 i sak C-832/18. Flyr har forklart at det oppstod en forsinkelse grunnet sprekk i frontrute som måtte byttes ut. Dette tok tid da ny frontrute måtte fraktes til Palma.

Nemndas flertall - lederen og bransjerepresentantene - mener at det i denne saken er snakk om én lang forsinkelse, hvor det kom oppdatert informasjon underveis. Det er ingenting som tilsier at klager ble booket om på en ny flyvning (en annen flymaskin), og at det oppstod en ny hendelse på denne flyvningen. Denne saken dreier seg altså ikke om en kansellering og omruting til ny flyvning slik som C-832/18. At den oppdaterte informasjonen som passasjerer fikk underveis dessverre viste seg å ikke være riktig, og at det ble ytterligere ventetid innebærer etter flertallets syn ikke at det er snakk om flere forsinkelser. Hele forsinkelsen har samme årsak - at frontruten måtte skiftes. Flightnumrene er endret fordi datoene er endret, og kan ikke betraktes som et "bevis" på at det er flere kanselleringer.

Flyr har utbetalt standarderstatning med 400 euro, og refundert klagers utgifter i ventetiden. Flyr har i tillegg refundert klagers flybilletter t/r Oslo - Palma, noe klager ikke

har krav på. Flertallet har forståelse for at det er ergerlig med en lang forsinkelse som i denne saken, men kan ikke se at klager har krav på ytterligere erstatning.

Mindretallet - forbrukerrepresentantene - mener at det må legges til grunn at det er snakk om to kanselleringer og at klager derfor har krav på ytterligere 400 euro i standarderstatning. SMSene som ble sendt ut til klager er tidsnær informasjon, og må tillegges stor vekt opp mot en senere fremlagt forklaring som ikke er underbygget med dokumentasjon.

Mindretallet viser til at informasjonen klager fikk per SMS dokumenterer at det ble foretatt kansellering av flyvning FS1271 grunnet «tekniske problemer». Klager ble omrutet til flyvning FS9271, og denne ble etter nye forsinkelser til slutt også kansellert grunnet det som ble definert som «omstendigheter utenfor [Flyrs] kontroll». Klager ble deretter nok en gang omrutet til flyvning FS9273, som til slutt kom forsinket av gårde.

Flyr har i tilsvaret forklart at årsaken til det de betegner som én lang forsinkelse var en sprukket frontrute, og at årsaken til at flyvningene ble tildelt nye flightnummer utelukkende skyldtes «slot- og systemtekniske årsaker». Samtidig har de sagt at forsinkelsen ble svært langvarig «på grunn av et sammenfall av flere omstendigheter og komplikasjoner underveis».

Påstandene som er fremsatt i tilsvaret er ikke underbygget med dokumentasjon i form av logger som kunne gitt nærmere informasjon om årsak(er) til problemene og hvorvidt det hele tiden var samme flyindivid som ble gitt nye flightnummer. Flyr har heller ikke forklart nærmere hvorfor de opprinnelig har gitt uttrykk for ulike årsaker til de to kanselleringene i SMSene utsendt til klager, i strid med forklaringen som senere er gitt i tilsvaret. I rettslig forstand er det i utgangspunktet ikke naturlig å omtale tekniske problemer som omstendigheter utenfor selskapets kontroll, jf. blant annet C-257/14 van der Lans. Flyr har etter mindretallets syn ikke godtgjort at klager her kun er utsatt for en samlet lang forsinkelse.

Nemnda konkluderte deretter i tråd med flertallets oppfatning.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

## **Nemndas representanter**

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Christine Alette Benum (Widerøe)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)