

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

20.12.2022

Saksnummer

2022-00686

Tjenesteytere

Finnair

Nordic Regional Airlines Oy

Qatar Airways

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge skulle reise fra Oslo til Delhi via Helsinki den 29. desember 2021 med Finnair.

De skulle i henhold til opprinnelig reiserute ankomme Helsinki kl 19.35 den 29.12.21 men ankom Helsinki: kl. 22:05 den 29.12.21.

Isteden ble de sjekket inn på hotell klokken 02:00, grunnet lange diskusjoner med Finnair om omruting. De måtte da reise fra hotellet kl. 05:00 for å rekke morgenflyet til Stockholm.

Første omrutingen fra Helsinki 30.12.21:

Helsinki-Stockholm flightnr: AY0801 avgang Helsinki: 07:45, ankomst Stockholm: 07:45 (står både i klagers anførsel og flight details?)

Stockholm-Doha flightnr: QR0170 avgang Stockholm: 08:40, ankomst: 16:50

Doha-Delhi flightnr: QR580 avgang Doha: 02:00 31.12.21, ankomst Delhi: 08:05

Klager med reisefølge ble nektet adgang på flyet med Qatar i Stockholm, grunnet de ikke hadde endret flightnr på self declaration form til India, noe Finnair hadde informert om at de ikke trengte da dette gikk automatisk.

Andre omruting fra Stockholm 30.12.21.

Stockholm-Helsinki flightnr: AY0808 avgang Stockholm: 13:15, ankomst Helsinki: 15:20

Helsinki-Doha flightnr: AY6001 avgang Helsinki: 16:30, Ankomst Doha: 23:25.

Klager med reisefølge ble igjen nektet adgang med Qatar i Helsinki grunnet at de ikke hadde mat til de på flyet og fortalte at de spesifikt hadde bedt Finnair om å ikke ombooke klager med flere på denne. Finnair hadde til tross for dette booket de om til flight AY6001.

Tredje omrutingen fra Helsinki 31.12.21:

Helsinki-Amsterdam flightnr. AY1301 avgang Helsinki: 08:15, ankomst Amsterdam 9:55
Amsterdam-Delhi KL871 avgang: 12:00

Klager forteller at reisefølget nektet denne omrutingen på grunn av lang ventetid i Amsterdam, etter nesten ingen søvn og mat de siste 2 dagene og et ekstremt høyt stressnivå. Klager forteller videre at hun også mistet bagasje og ble unødvendig eksponert for Covid-19. Klager med reisefølge krevde derfor direkteflyvning fra Helsinki til Delhi uten mellomlanding som var deres opprinnelige reiserute. Neste direktefly til Delhi gikk 1 januar og klager ble booket inn på Scandic Helsinki Airport Hotel de neste to dagene fra 30.12.21 til 01.01.22.

Fjerde og siste omruting 01.01.22:

Helsinki-Delhi flightnr: AY121 avgang: 20:20, ankomst i Delhi klokken 06:20 den 02.01.22.

Klager krever standarderstatning 600 euro per person.

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.

AY121 den 29. desember ble forsinket grunnet dårlige værforhold, snøvær og dårlig sikt. 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 kan ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Qatar Airways har i det vesentlige uttalt:

Angående hvorfor passasjerene ble nektet ombordstigning for flight QR170:

Klager ble ikke akseptert ombord da flynummeret på deres egenerklæringsskjema (Air Suvidha) ikke stemte overens med det nye flynummeret.

Qatar Airways er ikke i stand til å si om Finnair forsikret passasjerene om at dette ikke vil være et problem. Dette må Finnair selv svare for.

Qatar Airways følger innreisekravene som er satt av destinasjonslandet.

Angående hvorfor passasjerene ble nektet ombordstigning for flight AY6001:

Klagers billetter ble kansellert av Finnair 45 minutter før avgang, da flyselskapet arrangerte ny omruting for passasjerene.

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.

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 med reisefølge ble imidlertid nektet ombordstigning i Stockholm på QR170 med den begrunnelse at hun ikke hadde gyldig egenerklæringsskjema. Klager heder 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 billetter ikke var gyldige ved innsjekk hos Qatar Airways.

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 per person for hver av hendelsene.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Finnair utbetaler 1 200 euro til hver av klagerne.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Edvin Gagnes (Flyr)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)