

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning.

Dato

22.06.2022

Saksnummer

2022-00855

Tjenesteytere

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

To personer skulle reise den 20. februar 2022 med Widerøe fra Bodø til Kristiansand via Bergen. Avgang kl. 19:20 med ankomst kl. 23:45.

Flyet som klager skulle reise med fra Bodø til Bergen ble forsinket som følge av at denne maskinen som kom fra Bergen måtte snu på vei til Bodø grunnet en vanskelig passasjer om bord. Klager rakk ikke sin videreforbindelse fra Bergen til Kristiansand, og ble over åtte timer forsinket.

Klager viser blant annet til en artikkel på NRK.no, der det fremgår at årsaken var en beruset passasjer som utagerte mot personalet og andre passasjerer. Klager bestrider ikke at problemer med en beruset passasjer kan være en spesiell omstendighet som kan gi grunnlag for tiltak fra flybesetningens side, men i denne konkrete hendelsen var det ikke et tilfelle som kan betegnes som en ekstraordinær omstendighet i regulativets forstand. For å kunne betegnes som ekstraordinær omstendighet så skal det ligge utenfor flyselskapets kontroll – at omstendighetene ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak for å unngå forsinkelsen var blitt iverksatt.

I dette tilfellet er det klart at vedkommende passasjer var sterkt beruset før han kom om bord på flyet. Både medpassasjerer og flybesetningen observerte dette. Han ble sågar tilsnakket av flybesetningen med beskjed om å roe seg før avgang. Det er ingen tvil om at dette da var en passasjer som kunne utgjøre en reell sikkerhetsrisiko etter at flyet hadde tatt av. Det fremgår av artikkelen at problemer med Unruly passasjerer er velkjent.

Etter personbefordringsvedtektene artikkel 7.1 første ledd bokstav b) og c) hadde flyselskapet da full anledning til å nekte ham befordring. Dette ville være et adekvat tiltak for en passasjer som viste seg å være så vidt beruset ved ombordstigning. I så tilfelle ville ikke problemet oppstått og forsinkelsen unngått. Alternativt kunne flyet fortsatt sin reise til Bodø i stedet for å snu for å ta av passasjerer i Bergen. Det fremgår av artikkelen i

NRK.no at flyet var kommet til Molde før det ble problematisk. Videre at besetningen og medpassasjerer fikk kontroll på vedkommende ved at han ble lagt i bakken og 'stripset'. Flyet var kommet over halvveis til Bodø før det snudde (opplysning om at flyet landet i Bergen kl.19.10 – skulle etter ruten lande i Bodø kl 18.55). Dette ville ikke utgjøre noen større sikkerhetsrisiko å fortsette til Bodø i stedet for å snu for å returnere til Bergen. Dersom man hadde valgt å fortsette til Bodø for å overlate passasjerer til politiet der, så hadde ikke forsinkelsen oppstått. Også dette valg lå innenfor flyselskapets kontroll.

Klager opprettholder kravet om kompensasjon. Siden flyreisen fra Bodø skulle gå til Kristiansand via Bergen ble mer enn 3 timer forsinket og er det en reise på mer enn 1500 km skal kompensasjonen være på 400 Euro per person.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I dette tilfellet måtte WF616/20Feb BGO-BOO returnere til Bergen etter avgang grunnet unruly pax. Dette skapte følgekonssekvenser for en rekke flygninger. Hendelsen anses som en ekstraordinær hendelse utenfor Widerøes kontroll.

Gatepersonell tok kontakt med passasjerer som forårsaket problemene ombord før avgang. Han ble oppfattet som noe høylytt, men var ellers imøtekommende og ble ikke oppfattet som en sikkerhetsrisiko.

Personalet som avgjør om en passasjer skal få være med en flygning eller ikke må gjøre dette subjektivt ut fra hva de ser/opplever gjennom samtale med passasjerer. Dette er ofte utfordrende, og mange passasjerer tar seg gjerne sammen ved gateområdet slik at det kan være vanskelig å plukke opp om noen er overstadig beruset. Påbudet/anbefalingene om ansiktsmaske gjør denne vurderingen enda vanskeligere.

Da passasjer kom ombord var oppførselen fremdeles fin, det var først under servering etter flygningen hadde tatt av at han slo seg vrang. Cabin crew oppfattet han som for beruset til å få servert alkohol, og nektet han servering. Han hisset seg voldsomt opp og ble voldelig, det oppsto et basketak hvor både crew og medpassasjerer måtte bistå for å få kontroll på passasjerer. Saken er i etterkant blitt politianmeldt av Widerøe.

Klager ble booket om til første tilgjengelige flygning.

Det vises til vedlagt logg som dokumenterer hendelsen.

Nemnda bemerker

Forsinkelse som medfører at passasjerer kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning. Dette gjelder imidlertid ikke dersom flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Det vises til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7

jf. artikkel 5 nummer 3 og EU-domstolens avgjørelser i Sturgeon m.fl. mot Condor (C-402/07) og Nelson m.fl. mot Lufthansa (C-581/10 og C-629/10).

Det følger av EU-domstolens avgjørelse C-74/19 at en hendelse med en "unruly passenger" kan utgjøre en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand, forutsatt at flyselskapet ikke medvirket til situasjonen ved å unnlate å ta passende forholdsregler i lys av varselsignaler fra den aktuelle passasjer.

Widerøe har fremlagt operativ logg som dokumenterer hendelsen med beruset passasjer som ble utagerende ombord, samt hvilke tiltak som ble iverksatt av flyselskapet for å om dirigere berørte flyvninger. Nemnda mener at det ikke er grunn til å kritisere flyselskapet for ikke å ha vurdert passasjerens sikkerhetsrisiko og derved nekte ham å bli med.

Nemnda er av den oppfatning at hendelsen med unruly passenger ombord er å anse som ekstraordinær omstendighet, og at flyselskapet har godgjort at de har gjort alle rimelige tiltak for å unngå ytterligere forsinkelser.

Nemnda har forståelse for at klager opplevde årsaken til forsinkelsen som frustrerende. Basert på ovenstående kan nemnda likevel ikke se at klager har rett på standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Sølvi Hagen (Ticket)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)