

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av ekstrautgifter som følge av kansellering.

### Dato

24.03.2022

### Saksnummer

2021-01949

### Tjenesteytere

Flyr

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Flyr, FS508, den 24. november 2021 fra Oslo til Bodø. Den 6. november 2021 mottok klager beskjed fra Flyr om endret rutetid som følge av kansellering. Klager fikk tilbud om å reise med Flyr den 22. november i stedet, noe klager umiddelbart avslo, da reisen var en del av en lengre reise fra Amsterdam til Leknes, og reisens formål ville bortfalle.

Klager fikk da beskjed om selv å bestille flybillett fra annet selskap, da de ikke hadde andre tilbud om reise. Klager fikk merutgifter som følge av denne endringen, da tilgjengelig flyavgang fra Oslo ankom Bodø senere enn planlagt, og klagers opprinnelige plan var å ta ferge fra Bodø til Moskenes den 24. november, som han da ikke rakk. Det fantes ikke rimelig alternativ transport fra Bodø til Lofoten den 24. november. Klager måtte overnatte i Bodø, og reiste videre med fly fra Bodø til Leknes den 25. november, da dette var den raskeste og billigste løsningen. Klager kontaktet Flyr med spørsmål om de ville dekke disse merkostnadene. Klager fikk muntlig beskjed fra Flyr om at de ville dekke hans merutgifter, og at han skulle sende skriftlig krav til selskapet.

Klager krever dekket ny flybillett Oslo -Bodø, flybillett Bodø-Leknes, hotell i Bodø, samt diettgodtgjørelse.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I dette tilfellet og som informert i senere kontakt med vår gjest fikk vi en forsinket leveranse på nytt fly inn til oss, noe som resulterte i at vi var nødt til å endre på ruteprogrammet. Denne reisen var en av de berørte og vi beklager for denne opplevelsen. Vi reagerte på denne forsinkede leveransen så raskt vi fikk den bekreftet, dette for å kunne informere våre berørte gjester så raskt som mulig. I e-post 06.01.21 varsler vi gjesten om endringen som gjelder for den 24.11.21. Ut fra våre interne systemer kan vi se at e-posten blir åpnet, og gjesten responderer med et svar til vårt kundesenter for å undersøke årsak til endringen. Som klager påpeker i sine bilag er det etter det noe kontakt mellom gjest og kundesenteret vårt, og gjesten får tilbakebetalt

580 kroner for sin billett til Bodø. Gjesten retter så et krav om refusjon av flybillett med SAS, hotellopphold i Bodø og videre et krav om en flybillett med Widerøe fra Bodø til Leknes. Da vi mottok klagen fra Transportklagenemnda, medførte det at vi måtte gå gjennom saken på nytt i forbindelse med dette tilsvaret. Etter en ny vurdering ser vi at vi kunne gjort ting annerledes, og har derfor tilskrevet vår gjest for å kunne refundere mellomlegget mellom vår refunderte flybillett til Bodø, og gjestens nye billett kjøpt hos SAS. Totalt utgjør dette 542 kroner. Dette ble lagt til refundering 17.01.2022 og utbetalt 19.01.2022. Vi kan ikke gjøre annet enn å beklage at våre interne prosedyrer ikke har fanget opp situasjonen tidligere, og har tatt det med i vårt videre arbeid med forbedring av passasjerrettigheter og utvikling av bedre prosedyrer fra nå. Vi er et ungt selskap, og har fortsatt mye å lære.

Vi mener til tross for dette at vi nå har oppfylt våre plikter ovenfor gjesten, da informasjon om endring er gitt mer enn 2 uker før avreise, nærmere bestemt den 06.11.2021, og således ikke utløser krav om standard kompensasjon i henhold til EU 261/2014. Gjesten har i ettertid fått tilbakebetalt sine ekstraomkostninger i forbindelse med omruting, slik at kravet om omruting er ivaretatt. Gjest har akseptert salgsvilkår og befordringsvedtekter ved kjøp. Flyr har inngått en kontrakt om å frakte gjesten vår fra Oslo til Bodø. Den kontrakten er på klagetidspunktet ikke oppfylt fra vår side, men i ettertid med vår utbetaling av 542 kroner den 19.01.2022. Vi ser dermed ikke at det er Flyrs ansvar å dekke økonomiske forhold gjesten selv har bestilt utenfor denne reisen i tilknytning til kontrakten vi har, der endelig bestemmelsessted er Bodø. På bakgrunn av dette vil vi ikke imøtekomme gjestens krav om å dekke hotell i Bodø, eller flybilletter med Widerøe til Leknes.

### **Nemnda bemerker**

Ruteendring forekommer hos de fleste flyselskap fra tid til annen. En ruteendring innebærer en kansellering dersom avreise blir fremskyndet med mer enn 1 time, eller dersom avreise blir utsatt med mer enn 3 timer jf. EU-dom i forente saker med saksnummer C-146/20, C-188/20, C-196/20 og C-270/20, Azurair and Others, i sak C-263/20, Airhelp, og i sak C-395/20, Corendon Airlines. I dette tilfellet er ruteendringen å anse som en kansellering i EU-forordningens forstand.

Kansellering gir grunnlag for standardkompensasjon etter artiklene 5 og 7 med mindre flyselskapet kan bevise at passasjeren har fått informasjon om endringen minst to uker før planlagt avgangstid. I denne saken ble klager varslet mer enn to uker før planlagt avgangstid. Klager har således ikke krav på standarderstatning etter EU-forordningen for ruteendringen/kanselleringen.

Ved kansellering fra flyselskapets side har klager rett på valget mellom omruting eller full refusjon, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8. Klager fikk tilbud om å reise to dager tidligere, noe som ikke passet han. Nemnda mener omrutingstilbudet ikke oppfylte kravet i jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8, da Flyr kunne ombooket klager til å fly med andre flyselskaper. Omrutingsplikten begrenser seg ikke kun til eget selskap. Slik nemnda ser saken, er det klart at det var omruting klager ønsket/trengte, og at utgiftene

til omruting oppsto da han ikke fikk denne assistansen direkte fra flyselskapet. I tilfeller hvor flyselskapet ikke har oppfylt omrutingsplikten, og klager har måttet bekoste nye billetter på egenhånd, kan passasjerer i utgangspunktet kreve merutgiften dekket av flyselskapet i etterkant, jf. EU-kommisjonens veileder (2016/C 214/04) punkt 4.2.

Reglene om omruting i henhold til EU-forordning 261/2004 gjelder til endelig bestemmelsessted på den aktuelle bookingen. Klagers reise med Flyr var fra Oslo til Bodø. Videre planlagt transport var ikke en del av kontrakten med Flyr. Slik nemnda forstår det har Flyr nå refundert opprinnelig billettpris, samt mellomlegget for ny flybillett med SAS fra Oslo til Bodø. Slik nemnda ser det har Flyr med dette dekket det klager hadde rett på etter EU-forordning 261/2004.

Utgiftene klager hadde for videre reise til Moskenes, kan med dette ikke påberopes mot Flyr i henhold til EU-forordning 261/2004. Spørsmålet er om klager har krav på erstatning på annet grunnlag.

Forordningen begrenser imidlertid ikke den reisendes rett til erstatning på annet grunnlag, jf. artikkel 12.

I henhold til luftfartsloven § 10-20 kan flyselskapene bli ansvarlige for tap som følge av forsinkelser, med mindre det godtgjøres at alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, er tatt, eller at dette ikke var vært mulig. I henhold til nemndspraksis brukes også denne regelen ved kanselleringer, men tapet må være påregnelig. Det vises til saker som FLYKN-2019-1824 og FLYKN-2019-3789. Videre har passasjerer en tapsbegrensningsplikt.

I dette tilfellet har flyselskapet ikke godtgjort at de har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå at klager måtte overnatte i Bodø. Utgiftene klager hadde til hotellovernatting er en direkte følge av Flyrs ruteendring/kansellering, og nemnda anbefaler at Flyr dekker denne.

Når det gjelder flybilletten mellom Bodø og Leknes mener nemnda at Flyr ikke er ansvarlig for å dekke denne. Dette fordi klager uansett ville hatt fergeutgifter på samme strekning.

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

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Flyr dekker hotellovernattingen i Bodø.

## **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)  
Gustav Norman (Forbrukerrådet)  
Gøran Jenssen (Widerøe)  
Sølvi Hagen (Ticket)  
Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)