

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning, dekning av forpleiningsutgifter og dekning av egne omrutingsutgifter grunnet kansellering og ingen omruting av flyselskapet. Kraftig regn.

Dato

30.08.2024

Saksnummer

2023-03759

Tjenesteytere

Pegasus Airlines

Gotogate - Marco Polo

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt flyreise Oslo-Istanbul med Pegasus Airlines gjennom Gotogate:

PC1274 (operert av Pegasus Airlines) - Oslo-Istanbul - kl. 13:25-kl. 19:20 - 12. november 2023.

På avreisedagen, 12. november 2023 kl. 00:55, mottok klager beskjed om at flyvningen hadde blitt kansellert. Klager møtte opp tidsnok på Gardermoen flyplass for å bli omrutet, men dette skjedde ikke.

Klager ble ikke omrutet og kjøpte ny reise selv for å komme til endestinasjon Istanbul:

TK1774 (operert av Turkish Airlines) - Oslo-Istanbul - kl. 18:05-kl. 00:05 - 12.-13. november 2023

Denne nye reisen kostet 4 930 NOK.

I ventetiden pådro klager seg utgifter til mat og drikke, herunder kaffe fra Starbucks til 79 NOK kl. 12:15 og pizza fra Peppes Pizza til 236 NOK kl. 14:23. Klager har også lagt ved kvittering fra Sepa-Fast-Amadeus til 574 NOK kl. 15:39 og navngitt dokumentet som "Kvittering bagasje del 1".

Klager krever dekning av den nye flybilletten på 4 930 NOK, samt andre kostnader dekket dersom klager skulle ha krav på det.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Pegasus Airlines har i det vesentlige anført:

Pegasus Airlines vil gjerne opplyse at flyvning PC1274 OSL-SAW den 12.11.2023 ble kansellert på grunn av dårlige værforhold (kraftig regn) på Istanbul-Sabiha Gokcen flyplass (SAW).

Dette betyr at, under disse spesifikke omstendighetene, så anses uregelmessigheten som utenfor deres kontroll og kunne ikke ha blitt unngått.

Det er derfor flyselskapets syn at uregelmessigheten faller inn under unntaket om "ekstraordinære omstendigheter" i EU-forordning 261/2004 og derfor mener flyselskapet at passasjerer ikke har krav på erstatning i dette tilfellet.

Vedlagt finnes METAR-TAF.

Gotogate har i det vesentlige anført:

Kunden bestilte sin reise den 4. november 2023 for én person fra Oslo til Istanbul med opererende flyselskap Pegasus Airlines. Kundens flyvning var planlagt å ha avgang den 12. november 2023 kl. 13:25 og ankomme kl. 19:20.

Pegasus Airlines kansellerte flyvningen på avreisedagen. Dette er klassifisert som "last minute cancellation", som betyr at flyselskapet er ansvarlig for å varsle kunden om dette og også bistå med enten ombooking eller refusjon. Eventuelle ruteendringer eller eventuelle kansellerte flyvninger som f.eks. skjer mindre enn 24 timer før avgang, bærer flyselskapet alt ansvar for. Gotogate som formidler kan ikke holdes ansvarlige for at et fly kanselleres av flyselskapet så nært avreise.

Gotogate avviser klagers krav i sin helhet da de som mellomledd ikke kan holdes ansvarlige for at flyselskapet kansellerer sin flyvning. Gotogate avviser også kundens krav om å motta erstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, da dette kravet kun kan rettes direkte mot flyselskapet. Gotogate har ikke på noen måte opptrådt feil. Kunden bør kontakte Pegasus Airlines med sine krav.

Gotogate vil også påpeke at de har søkt om å få full refusjon for kundens opprinnelige flyreise tilbake fra Pegasus Airlines og dette vil selvsagt bli formidlet tilbake til kunden, dersom Gotogate skulle motta disse pengene fra Pegasus Airlines og dette er i tråd med deres reisevilkår.

Vær oppmerksom på at flyselskapenes beslutninger er helt utenfor kontrollen til Gotogate, og at de ville lide store økonomiske skader dersom Gotogate skulle forventes å refundere forbrukere i situasjoner hvor de ikke har økonomiske midler til å dekke

kostnadene. Gotogate kan ikke holdes ansvarlige for avtalen som er inngått mellom kunden og flyselskapet.

Nemnda bemerker

Spørsmålet om kanselleringen av PC1274 Oslo-Istanbul:

Nemnda legger til grunn at PC1274 Oslo-Istanbul ble kansellert på avreisedagen den 12. november 2023.

Kansellering gir passasjerer rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkelene 5 og 7.

Pegasus Airlines har i tilsvaret skrevet at dette skyldtes dårlige værforhold (kraftig regn) på flyplassen i Istanbul.

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande eller ta av, ved at det oppstår store forsinkelser mv., kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger et slikt spesielt tilfelle. Flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå forsinkelsen.

Nemnda finner det godtgjort at værforholdene i saken kvalifiseres som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Pegasus Airlines har i tilstrekkelig grad dokumentert dette med METAR-TAF.

Det neste spørsmålet for nemnda er om Pegasus Airlines har godtgjort at de iverksatte rimelige tiltak for å unngå eller minimere følgene av de ekstraordinære omstendighetene, jf. EU-domstolens avgjørelser i sakene C-501/17 avsnitt 19 og C-74/19 avsnitt 61.

Dersom en flyvning berøres av en ekstraordinær omstendighet, kan flyselskapet som vil fritas fra plikten til å betale standarderstatning ved iverksettelsen av rimelige tiltak i utgangspunktet ikke nøye seg med å tilby de berørte passasjerer en omruting av reisen til deres endelige bestemmelsessted med neste flyavgang gjennomført av flyselskapet selv. For å fritas fra plikten til å betale standarderstatning, er det en forutsetning at selskapet har anvendt alle tilgjengelige midler for å sikre en omlegging av reisen som er rimelig, tilfredsstillende og leder til at passasjerer kommer frem til endestasjon så snart som mulig. Dette medfører en forpliktelse til å tilby alternative flyavganger som utføres av andre flyselskaper, uavhengig av om disse flyselskapene tilhører samme flyallianse, dersom dette kan medføre at passasjerer kommer frem til sin destinasjon mindre forsinket enn med flyselskapets neste tilgjengelige flyavgang, jf. EU-domstolens avgjørelse i C-74/19 avsnitt 58-61. Det kreves derfor at flyselskapet har tilbudt passasjerer tilfredsstillende omruting i henhold til forordningen for at

flyselskapet skal anses for å ha anvendt seg av alle rimelige tiltak og være fritatt fra plikten til å utbetale standarderstatning, med mindre gjennomføringen av en slik omruting vil være urimelig belastende for flyselskapet på daværende tidspunkt.

Klager hevder at de ikke fikk bistand til omruting av Pegasus Airlines.

Nemnda finner det godtgjort at klager har dokumentert at de fant et omrutingstilbud på egen hånd. Klager omrutet seg selv til denne nye reisen:

TK1774 (operert av Turkish Airlines) - Oslo-Istanbul - kl. 18:05-kl. 00:05 - 12.-13. november 2023

Pegasus Airlines har overfor nemnda ikke kommentert hvorfor å tilby raskere omruting med andre flyselskaper, som Turkish Airlines i dette tilfelle, ville være urimelig belastende for dem. Nemnda finner det derfor ikke godtgjort at Pegasus Airlines har iverksatt rimelige tiltak for å minimere følgene av de ekstraordinære omstendighetene, og legger derfor til grunn at Pegasus Airlines ikke har tilbudt tilfredsstillende omruting i henhold til EU-forordning 261/2004.

Nemnda anbefaler etter dette at Pegasus Airlines utbetaler standarderstatning på 400 EUR til klager.

Spørsmålet om dekning av utgifter til egen omruting:

Ettersom nemnda har kommet frem til at klager ikke fikk et tilstrekkelig omrutingstilbud etter EU-forordning 261/2004, har klager krav på erstatning for utgifter til nye flybilletter. Klager har med dette krav på dekning av egne omrutingsutgifter på 4 930 NOK.

Spørsmålet om dekning av forpleiningsutgifter i ventetiden:

I tilfeller hvor et fly kanselleres og passasjerer blir booket om til en flyavgang neste dag, har passasjerer rett på hotellovernatting, transport mellom flyplassen og hotellet, og rett på å få dekket rimelige utgifter til mat og drikke i ventetiden, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 9, jf. artikkel 5.

Klagers rett på erstatning 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 mener at utgiftene klager pådro seg til mat og drikke, herunder kaffe fra Starbucks til 79 NOK kl. 12:15 og pizza fra Peppes Pizza til 236 NOK kl. 14:23, er «nødvendige, passende og rimelige» sett i forhold til ventetiden. Nemnda anbefaler derfor at Pegasus Airlines utbetaler 315 NOK til klager for dekning av forpleiningsutgifter.

Klager har også lagt ved kvittering som dokumenterer at han hadde utgifter for ekstra bagasje på 574 kroner. Denne utgiften er etter nemndas syn dekningsmessig, og anbefales erstattet.

Forbrukerrepresentanten mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standarderstatning eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Pegasus Airlines utbetaler 400 EUR i standarderstatning til klager, samt utbetaler 4 930 NOK for dekning av egne omrutingsutgifter og 889 NOK for dekning av forpleiningsutgifter/bagasje.

Nemndas representanter

Anne Cathrine Haug-Hustad (leder)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Refka Ayman (Norse Atlantic Airways)