

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Klager krever 250 euro i standarderstatning, 4036,92 NOK i tapt arbeidsinntekt og 71,97 euro for ekstra kostnader grunnet kansellering.Ferdigskrevet.

Dato

25.01.2023

Saksnummer

2022-00643

Tjenesteytere

Finnair

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med flight AY0941 fra Helsinki til Bergen med Finnair den 30.01.22. Klager anfører at flyet ble kansellert grunnet en elektrisk feil med flyet. Klager ble omrutet til AY0861 fra Helsinki til Gøteborg og WF0347 fra Gøteborg til Bergen mandag den 31.01.22. Ved gaten i Gøteborg fikk klager melding om at WF0347 også hadde blitt kansellert som følge av en elektrisk feil. Klager ble derfor omrutet på nytt med SK162 fra Gøteborg til Stockholm, SK493 fra Stockholm-Oslo og SK251 fra Oslo til Bergen. Klager ankom Bergen klokken 9 den 01.02.2022.

Klager krever standarderstatning på 250 euro i tillegg til dekning av ekstra utgifter lidd som følge av kanselleringen. Kravet innebærer dekning av tap av to dagers arbeidsinntekt på 4036,92 NOK og dekning av mat drikke og transport på 71,97 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Finnair anfører at selskapet allerede har utbetalt EU-kompensasjon på 250 euro for flight AY941 fra Helsinki til Bergen. Angående kompensasjon for flight WF347 fra Gøteborg til Bergen, som også ble kansellert, hevder selskapet at klager må kontakte Widerøe for kompensasjon ettersom Finnair ikke var oppført som operating carrier. Videre skriver de i sitt tilsvaer at de kan betale klager opptil 100 euro av "good will"

Widerøe skriver i sitt tilsvaer til nemnda at de ikke har mottatt en klage fra passasjerer. Til klager opplyser de at Finnair er ansvarlig for klagers krav ettersom reisen ble booket gjennom Finnair.

Nemnda bemerker

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. Etter nemndas forståelse virker det som Widerøe har tenkt på den første kanselleringen når de har levert tilsvar uten å vurdere kanselleringen av WF0347. Widerøe har ikke levert tilsvar til klagers kommentar vedrørende utfordringene ved registrering av klage gjennom deres nettsider.

Kansellering gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5.

Finnair har utbetalt standarderstatning på 250 euro for kansellering av flyvning AY0861.

Det omstridte er hvilken av de involverte tjenesteyterne som er ansvarlige for kanselleringen av WF0347.

I henhold til EU-forordning 261/2004 er det transporterende/opererende flyselskap som er ansvarlig. Definisjonen av dette er definert i forordningens artikkel 2 bokstav b). Basert på reisedokumentet til klager er Widerøe transporterende selskap for WF347 hvilket gjør de ansvarlige for kompensasjon. Etter nemndas forståelse er det heller ikke knyttet noen spesielle faktorer til flyvningen, som for eksempel wetlease eller lignende.

Widerøe bærer ansvaret for flyvning WF347 fra Gøteborg til Bergen. Kanselleringen skyldtes i dette tilfellet en elektrisk feil. Widerøe har ikke godtgjort at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå innstillingen.

Widerøe har anført at klagen skal avvises overfor dem fordi klager ikke har klaget direkte til Widerøe først. Nemnda oppfatter det slik at klager har forsøkt å klage til Widerøe, men blitt henvist til å klage til Finnair. Nemnda mener derfor at vilkåret for nemndsbehandling er oppfylt.

Flyselskapet må etter nemndas vurdering i utgangspunktet bære ansvaret ved teknisk svikt. Det er flyselskapet som har størst mulighet til å påvirke og forhindre at teknisk svikt oppstår. Også preventive hensyn taler for at flyselskapet som hovedregel må bære ansvaret ved teknisk svikt.

Klager har krav på standarderstatning på 250 euro for kansellering av flyvning WF347 fra Widerøe, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5.

Spørsmålet videre er om klager også har rett på å få dekket tapt arbeidsinntekt, ettersom kanselleringen av returreisen medførte at klager kom frem senere enn planlagt, og derav tapte 2 dagers inntekt

Nemnda mener at klager har sannsynliggjort at vedkommende hadde tapt arbeidsinntekt tilsvarende de anførte beløpene. Etter luftfartsloven § 10-20 er fraktføreren ansvarlig for tap som følge av forsinkelse ved lufttransport med mindre han godtgjør at han selv og hans folk har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke har vært mulig for dem. Slik nemnda ser det foreligger det årsakssammenheng mellom den forsinkede ankomsten og klagers tap i form av tapt arbeidsinntekt. Widerøe har ikke sannsynliggjort at alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet ble tatt, eller at dette ikke var mulig for dem.

Anvendelsen av EU-forordningen skal ikke berøre en passasjers rett til ytterligere erstatning. Erstatning gitt i henhold til EU-forordning 261/2004 kan imidlertid trekkes fra en slik erstatning, jf. forordningens artikkel 12. Det er fast praksis at det foretas et slikt fratrekk. Ettersom begge de erstatningsberettigede flyvningene var knyttet til klagers hjemreise vil erstatning for tapt arbeidsinntekt kunne trekkes fra standarderstatningen.

Klager har allerede fått utbetalt 250 euro for den første kanselleringen, og har krav på ytterligere 250 euro for kanselleringen av WF347. Tilsammen er klager berettiget 500 euro i erstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 - hvilket også utgjør beløpet ekstra utgiftene vil måtte trekkes fra.

Sammenlagt utgjør klagers tapte arbeidsinntekt og ekstra utgifter til sammen 4783.03 kroner. Etter norsk kurs utgjør 500 euro 5183,10 norske kroner. Som følge av dette vil klagers tap i tråd med artikkel 12 anses konsumert av standarderstatningen på 250 euro allerede utbetalt av Finnair og de 250 euroene klager har krav på fra Widerøe som følge av kansellering av WF347 fra Gøteborg til Bergen.

Nemnda bemerker seg at Finnair har tilbudt klager å utbetale 100 euro i "good will". Nemnda anbefaler at dette følges opp fra Finnair sin side. Nemnda bemerker for ordens skyld at klager har hatt forpleiningsutgifter på Euro 71,91, og dette er utgifter han har krav på å få dekket etter forordningen, jf art 9..

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

Bransjerepresentant Maglasang fikk uventet forfall, og de øvrige medlemmene fant det forsvarlig å behandle saken med bare én bransjerepresentant, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Vedtak

Nemnda anbefaler at Widerøe utbetaler klager 250 euro i standarderstatning, samt at Finnair følger opp tilbudet deres og utbetaler klager 100 euro.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Edvin Gagnes (Flyr)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)