

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse, samt erstatning for unødvendig eksponering for covid-19.

Dato

20.12.2022

Saksnummer

2022-00759

Tjenesteytere

Finnair

Nordic Regional Airlines Oy

Qatar Airways

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Delhi via Helsinki den 29. desember 2021 med følgende reiserute:

AY916 29DEC OSLHEL 1715 1935 (Operert av NORRA - Nordic Regional Airlines)

AY121 29DEC HELDEL 2020 0620+1

AY916 ble forsinket slik at klager mistet sin videreforbindelse fra Helsinki til Delhi. Klager ble innlosjert på hotell etter lang diskusjon med Finnair vedrørende omruting. De ble booket om til et morgenfly til Stockholm, hvor de måtte reise fra hotellet kl. 05:00. Omrutingsplanen var som følgende:

30.12.21- Helsinki-Stockholm flightnr: AY0801 avgang Helsinki: 07:45 ankomst Stockholm: 07:45. Stockholm-Doha flightnr: QR0170 avgang Stockholm: 08:40 ankomstid: 16:50. Doha-Delhi flightnr: QR580 avgang Doha: 02:00 31.12.21 ankomst Delhi: 08:05.

Klager ble nektet adgang på flyet med Qatar i Stockholm, grunnet endret flightnr på selfdeclaration form til India, noe Finnair hadde informert om at gikk automatisk. Dermed fikk de reisende en ny rute.

Andre omrutingen 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 ble nektet adgang på flyet med Qatar i Helsinki grunnet at de ikke hadde mat til klager på flyet og sa selv at de spesifikt hadde bedt Finnair om å ikke ombooke klager til denne flyvningen.

Tredje omrutingen fra Helsinki 31.12.21: Helsinki-Amsterdam AY1301 avgang Helsinki: 08:15 Amsterdam-Delhi KL871 avgang: 12:00. Denne videre flygningen nektet klager på grunn av lang ventetid i Amsterdam, etter nesten ingen søvn og mat de siste 2 dagene og et ekstremt høyt stressnivå. I tillegg mistet klager bagasje og ble unødvendig eksponert for Covid-19. Nå krevde klager en direkteflyvning fra Helsinki til Delhi uten mellomlanding som i opprinnelige reiserute. Neste direktefly til Delhi gikk 1 januar og klager ble booket inn på Scandic de neste to dagene (30.12.21 til 01.01.22).

Klager ble eksponert for covid-19 under reisen og testet dermed positivt. Han havnet i isolat på Scandic Helsinki Airport før avreise 01.01.22.

Finnair ville ikke gi klager årsaken til uregelmessighetene på flyplassen, men har senere skrevet på mail at det var flere årsaker til at flyet var forsinket. Videre står det i svaret fra Finnair: liten forsinkelse kom fra tidligere flyvning fra Hamburg til Helsinki, grunnet lufttrafikk kontroll restriksjoner relatert til ansatte og utstyr på ruten. Tidligere Helsinki-Oslo flyet var forsinket grunnet sen de-icing fra flyplassens tjenesteleverandør.

Klager har anført at han kun krever standarderstatning for forsinkelsen, samt unødvendig eksponering av covid-19.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Nordic Regional Airlines (NORRA) har anført følgende:

Selskapet benekter klagers krav relatert til flyvningen som ble operert av NORRA fra Oslo til Helsinki den 29.12.2021. Klager har forespurt standarderstatning på 600 EUR i henhold til EU-forordning 261/2004.

Originale flyvninger:

000 OS/AY 916 Z 29DEC 3 OSLHEL LK2 1715 1935/FF *1A/E* Forsinket 2 timer and 43 minutter.

000 OS/AY 121 Z 29DEC 3 HELDEL LK2 2020 0620+1/FF *1A/E* Mistet videreforbindelse

000 OS/AY 122 Z 19APR 2 DELHEL LK2 0915 1415/FF *1A/E*

000 OS/AY 915 Z 19APR 2 HELOSL LK2 1605 1635/FF *1A/E*

Omruting:

065 AS/QR 302 H 30DEC 4 HELDOH TK2 1630 2325/NN *1A/E*

065 AS/QR 570 H 31DEC 5 DOHDEL TK2 1410 2015/NN *1A/E*

Ny omruting:

086 AS/AY 801 H 30DEC 4 HELARN TK2 0745 0745/TK E*

086 AS/QR 170 H 30DEC 4 ARNDOH TK2 0840 1650/NN *1A/E*

086 AS/QR 580 H 31DEC 5 DOHDEL TK2 0200 0805/NN *1A/E*

Ny omruting:

265 AS/AY1301 H 31DEC 5 HELAMS TK2 0815 0955/TK E*

265 AS/KL 871 M 31DEC 5 AMSDEL TK2 1200 0030+1/TK E*

Faktisk omruting:

287 AS/AY 121 Y 01JAN 6 HELDEL TK2 2020 0620+1/TK E*

AY916 fra Oslo til Helsinki ankom sent i Helsinki, og gruppen mistet sin videreforbindelse til Delhi.

NORRA viser til en rapport som viser historisk vær-rapport fra værstasjonen ved Helsinki-Vantaa lufthavn onsdag den 29. desember 2021.

Flyvningen ble forsinket 120 minutter grunnet sen de-icing posisjon fra flyplassen da AY915 forlot Helsinki.

Ytterligere åtte minutters forsinkelse ble forårsaket av obligatoriske sikkerhetsårsaker ved Oslo Lufthavn. Det var også rotasjonsforsinkelse på 22 minutter på forutgående rute (årsak til å betale EU-kompensasjon).

EU-domstolen har i sak C315/15, Pešková and Peška v. Travel Service A.S., stadfestet at dersom det er flere årsaker til flyforsinkelsen som involverer både ekstraordinære- og andre omstendigheter utenfor denne kategorien, så kan forsinkelsen knyttet til den første hendelsen trekkes fra totalforsinkelsen når en skal bestemme om standarderstatning skal utbetales.

Ettersom det dessverre ikke er daglige flyvninger fra Helsinki til Delhi, ble gruppen omrutet via Arlanda/Stockholm for å fly med et annet flyselskap til Doha, og deretter til Delhi.

NORRA forstår at de ble nektet ombordstigning (muligens grunnet manglende reiseskjema påkrevd av Indiske myndigheter). De returnerte til Helsinki den 30. desember. Andre lands myndigheter sine restriksjoner er utenfor flyselskapets kontroll.

NORRA forsøkte å omrute dem via Doha til Delhi med Qatar Airways, men Qatar Airways aksepterte ikke flere passasjerer på flyvingen, så dette var ikke mulig. NORRA sine ansatte forsøkte å foreslå flere omrutingsalternativer, men gruppen ønsket å vente til direkteflyvningen med avgang den 1. januar.

Reisetiden var i den mest travle ferietiden, og med omicron-utbruddet (mange flykanselleringer for alle flyselskap grunnet sykdom hos flybesetningen og høyt

sykefravær). Det var veldig vanskelig å finne den beste løsningen for gruppen. De ønsket ikke å reise separat.

NORRA tilbød care-utgifter i henhold til EU-forordning 261/2004.

NORRA sørget for hotell nær flyplassen i to netter, middager og frokoster på hotellet, samt to vouchere hver for lunsj.

NORRA har også avtalt å sørge for de nye covid-testene.

NORRA har iverksatt alle mulige tiltak i situasjonen for å sørge for å løse problemet så fort som mulig og transportere passasjerene til hans destinasjon så fort som mulig.

Qatar Airways har anført følgende:

Passasjerene ble omrutet av Finnair grunnet uregelmessighet på den opprinnelige utreisen fra Oslo til Helsinki den 29. desember 2021.

Historikken indikerer også at påfølgende omrutingsalternativer på QR var påkrevd av transportøren som forårsaket den opprinnelige uregelmessigheten da tidsrammen for dokumentasjon/PCR-testing/vaksinasjon/passasjer-lokaliseringsskjema for covid-19-krav til passasjerens destinasjonsland (India) ville også blitt ugyldig.

Utenfor QR-operatørens kontroll og i full overensstemmelse med dokumentasjonen for endelig destinasjonsland COVID-19 og PCR-testingskrav og/eller restriksjoner – på plass på det tidspunktet – 29./30. desember 2021 - ble passasjerer pålagt å oppdatere statusen/gyldigheten til PCR-testingen/passasjerlokalisatoren deres før de går ombord til deres endelige destinasjon (Delhi) med QR.

Finnair har anført følgende:

Saken ser ut til å være besvart av NORRA, ettersom Finnair ikke er korrekt motpart.

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 han ikke hadde gyldig egenerklæringsskjema. Klager hevder han 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 billett ikke var gyldig 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 for hver av hendelsene.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Finnair utbetaler 1 200 euro til klager.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Edvin Gagnes (Flyr)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)