

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for forsinkelse.

Dato

22.02.2022

Saksnummer

2021-01846

Tjenesteytere

Flyr

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde billett med Flyr og skulle reise den 18. oktober 2021 fra Evenes til Oslo med FS455 kl. 14.40 og videre fra Oslo til Trondheim med FS218 kl. 17.25. Flyvningen fra Evenes viste seg å bli forsinket med en halvtime til kl. 15.10. Deretter ble den ytterligere forsinket til ca. kl. 16.00 på grunn av en liten teknisk feil som hadde oppstått på innkommende flyning fra Oslo til Evenes for dette flyet.

Det ble gitt minimal informasjon om forsinkelsen for passasjerene som skulle videre med tilknytningsfly til Trondheim. Etterhvert fikk de imidlertid vite at de jobbet for at passasjerene skulle komme seg videre enten ved å holde igjen FS218 fra Oslo til Trondheim eller ordne med nytt fly.

Ved ankomst Oslo lufthavn fikk klager informasjon om at passasjerene som skulle til Trondheim skulle få fly med et annet selskap og at de ville motta en e-post med ny booking. Videre fikk de beskjed om at de skulle ta kontakt med SAS servicesranken og få tildelt billetter. Det viste seg at SAS ikke var informert om dette. Klager tok deretter kontakt med Flyr kundeservice per telefon og fikk beskjed om at de verken hadde ordnet med omruting eller hadde mulighet til å ordne dette. Klager måtte selv bestille nye billetter.

Klager fikk verken informasjon om sine rettigheter ved forsinket flyvning eller tilbud om aktuelle løsninger eller tiltak på problemet. Det viste seg at det ikke var ledige billetter samme kveld. Reisen ble da ombooket til første fly neste dag og klager måtte selv finne et hotell for natten. Klager har i ettertid fått dekket hotell- og matutgifter av Flyr.

Klager rakk ikke nattevakten hun skulle på den 18. oktober og krever tapt arbeidsinntekt erstattet med kr. 3199. Videre krever klager standarderstatning på 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004 for forsinkelsen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyrs viktigste prioritet er å kunne frakte sine gjester til avtalt reisemål til avtalt tid. Det klarte de ikke denne gangen, De mener til tross for dette at de har oppfylt sin plikter overfor gjesten ved å gjennomføre ombooking til første ledige flyvning og refusjon av hotell og mat-kostnader.

FS455 fra Evenes til Oslo landet klokken 17.40 lokal tid i Oslo den 18. oktober 2021, og FS218 fra Oslo til Trondheim hadde rutetid klokken 17.45. Det medfører riktighet i klagen at flyet var forsinket inn til Evenes, med der tilhørende forsinkelse ut fra gaten på 55 minutter. Det som deretter skjedde var at rullebanen ved Evenes ble stengt for sweeping (fjerning av snø/grus/andre objekter). Fra push-back fra gate til de kunne ta av gikk det hele 39 minutter, noe som må sies å være svært lenge og ekstraordinært for en flyplass i størrelsesorden Evenes.

Med en flytid på 1 time og 26 minutter ville de landet i Oslo med god margin for å kunne rekke videreforbindelsen til FS218 Oslo Trondheim både for passasjerer og bagasje. Det sentrale her er at rullebanen ved Evenes ble stengt av sikkerhetsmessige årsaker, som er utenfor Flyrs kontroll, og som dermed medførte at klager ikke rakk sin forbindelse. Av nevnte grunn mener Flyr at forsinkelsen ikke gir rett på standarderstatning på 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004, men på forpleining og omruting som er deres plikt og som er betalt og utført.

Av samme grunn som nevnt over vil Flyr ikke dekke tapt arbeidsinntekt.

Når det er sagt, beklager Flyr at opplevelsen av forsinkelsen og informasjonsflyten ikke var tilfredsstillende. Det har de beklaget overfor klager i tidligere dialog, og vil ta med seg, som ungt selskap, i sitt videre arbeid med å forbedre og skape gode gjesteopplevelser.

Nemnda bemerker

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet, gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkelene 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). Forsinkelse på Evenes-Oslo medførte at klager ikke rakk sin videreforbindelse Oslo-Trondheim, og måtte reise Oslo-Trondheim neste dag.

Værforhold som påvirker flytrafikken 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 ekstraordinære omstendigheter. Flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå forsinkelsen. Flyr har i sitt tilsvarende forklart at forsinkelsen på deres flyvning FS455 fra Evenes til Oslo den 18. oktober 2021 dels skyldtes at det aktuelle flyet hadde en forsinkelse inn til Evenes som medførte at FS455 gikk fra gate med en forsinkelse på 55 minutter. Hva som var årsaken til forsinket innkommet fly er ikke forklart eller dokumentert av Flyr, og det er etter nemndas oppfatning ikke sannsynliggjort at denne delen av forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter. Klager har opplyst at passasjerene fikk informasjon om at sent innkommet fly skyldtes «en liten teknisk feil».

Flyet ble videre forsinket med 39 minutter på grunn av feiing/måking av rullebanen på grunn av været. Feiing/måking av rullebanen er forhold som uansett faller utenfor flyselskapets kontroll, og må betegnes som en ekstraordinær omstendighet.

Det følger av EU-dom C-315/15 (Pešková) at i tilfeller der en forsinkelse ikke alene skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, skal man ved vurderingen trekke den del av forsinkelsen som skyldes ekstraordinære forhold, fra den samlede forsinkelsen. FS455 hadde planlagt ankomst Oslo kl. 16.25, men ankom til gaten i Oslo kl. 17.45. Selv om man trekker fra 39 minutter som skyldtes feiing/måking av rullebanen, og som altså var en ekstraordinær omstendighet, mener nemnda at det ikke er sannsynlig at klager hadde rukket sin videre forbindelse til Trondheim med avgang kl. 17.40.

Nemnda mener at hovedårsaken til forsinkelsen var sen avgang fra gate på grunn av sent innkommet fly til Evenes, og at denne forsinkelsen medførte at klager uansett ikke ville rukket sin videreforbindelse fra Oslo. Nemnda mener derfor at klager har rett på standarderstatning på 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004 for forsinket ankomst til Trondheim.

Hensikten bak standarderstatningen er ikke å gi en ren "tort og svie-erstatning", men å gi et standardisert beløp til passasjerer for dekning av for eksempel ekstraavgifter til parkering, taxi, buss, tapt arbeidsfortjeneste, ubenyttet hotellovernatting og lignende. Passasjerer kan ha krav på erstatning på annet rettsgrunnlag, for eksempel etter luftfartsloven, men det følger likevel av EU-forordning 261/2004 artikkel 12 at erstatning på annet grunnlag skal samordnes med standarderstatningen. Det vil si at dersom erstatningsbeløpet overstiger standarderstatningen etter EU-forordningen, vil det overskytende kunne kreves erstattet. Nemnda anbefaler derfor at Flyr erstatter klagers utgifter til bussbillett og hans tapte arbeidsinntekt den 18. oktober 2021 i henhold til luftfartsloven § 10-20 mot fremleggelse av dokumentasjon for beløpet, og med fradrag av standarderstatningen.

Forbrukerrepresentant Borgar Sandvk fikk uventet forfall, og de øvrige medlemmene fant det forsvarlig å behandle saken med bare én forbrukerrepresentant, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Flynr utbetaler standarderstatning på 250 euro til klager, samt erstatter klagers bussbillett og tapte arbeidsinntekt den 18. oktober 2021 mot fremleggelse av dokumentasjon for beløpet og med fradrag av standarderstatningen.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)