

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for utgift til mat utover utdelt matkuponng i ventetiden på ny avgang neste dag.

Dato

24.03.2022

Saksnummer

2022-00099

Tjenesteytere

Flyr

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans medreisende skulle reise med Flyr fra Oslo til Trondheim den 16. januar 2022 kl. 18.10. Da det viste seg at de ikke kunne lande i Trondheim returnerte flyet til Oslo lufthavn. I ventetiden på ny avgang fikk de utdelt matkupper på kr. 150 per person. De kjøpte en pizza og to cola som kostet totalt kr. 438. De ble omrutet til å reise neste dag. Klager sendte krav om erstatning for merutgiften på kr. 138 for mat, men Flyr avviste kravet og mente at kr. 150 per person er tilstrekkelig til å kjøpe seg mat for på Oslo lufthavn.

Klager viser til at man har krav på å få dekket et enkelt måltid passende til tidspunktet på dagen. Det er ingen bestemt øvre grense for dette beløpet, så lenge det er et enkelt og rimelig måltid. De måtte vente over 12 timer på ny avgang og mener kravet ikke er urimelig. Tilsvaret fra Flyr medfører ikke riktighet da det ikke ble delt ut gratis snacks/drikke fra salgsvognene under flyturen. De fikk ikke tilbud om dette.

Klager viser til EU-forordning 261/2004 artikkel 9 og krever kr. 138 erstattet.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyrs viktigste prioritet er å kunne frakte sine gjester til avtalt reisemål til avtalt tid med sikkerhet som første prioritering. Søndag 16. januar 2022 var store deler av Norge rammet av en storm, og under innflyvning til Trondheim måtte FS 220 avbryte innflyvningen da Trondheim lufthavn Værnes ble stengt av sikkerhetshensyn. Flyrs vurdering var at værforholdene var så vanskelige på omkringliggende flyplasser, at den beste løsningen var å fly tilbake til Oslo. FS 220 hadde avgangstid 18.10 og gikk ut fra gate 18.08. Flyet returnerte til Oslo og parkerte ved gate igjen klokken 19.56. Mens flyet var i luften tilbake til Oslo begynte Flyrs Customer Care team å arbeide med løsninger for sine gjester.

I henhold til EU-forordning 261/2014 om passasjerrettigheter, var været og stenging av ankomstlufthavn av ekstraordinær karakter, og utløser dermed ingen standardkompensasjon. Flyrs plikter i henhold til EU-forordning 261/2014 om informasjon, omruting og forpleining ble ivaretatt, og vil bli beskrevet under;

FS 220 ble innstilt og da er det artikkel 5 i forordningen som blir gjeldene. Alle gjester om bord fikk informasjon av besetningen samt SMS. SMS inneholdt lenke til Flyrs nettside som omhandler passasjerrettigheter. Alle gjester ble omrutet til direkteavgang til Trondheim den 17.01.22 klokken 09.25 og varslet om det på SMS. Når det gjelder forpleining, som er kjernen i klagen, ble følgende gjort:

Det ble delt ut vannflasker og kaffe/te ombord i flyet. Ettersom flyet returnerte ble det også delt ut gratis snacks/drikke fra salgsvognene slik at gjestene skulle få noe å spise/drikke. Ved ankomst i Oslo ble det delt ut matkort pålydende kr. 150 , samt at alle gjester fikk tilbud om hotell med frokost inkludert, og busstransport til hotellet, da hotellet ikke er knyttet til terminalen. De kan ikke se at det er urimelig i forhold til ventetiden, der store deler av tiden er en natt.

I EU-forordning 261/2014 artikkel 9 står det følgende; måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Flyr mener de har oppfylt sine forpliktelser i henhold til gjeldene lover og forskrifter. Flyr mener av prinsipiell art at det ikke kan være opp til gjestene selv å definere hva som er rimelig i forhold til ventetiden, all den tid det blir en subjektiv vurdering for hver enkelt. Flyr mener at 150 kroner er nok til å kjøpe seg et enkelt måltid ved norske flyplasser, og har satt det som standard basert på erfaring og undersøkelser.

Flyr står dermed fast ved sin avgjørelse om å ikke utbetale noe ytterligere beløp i denne saken, og mener deres forpliktelser i henhold til EU-forordning 261/2014 er oppfylt.

Nemnda bemerker

Kansellering gir rett til standarderstatning 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 artikkel 5.

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 et slikt spesielt tilfelle. Flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå kanselleringen. I dette tilfellet skyldtes kanselleringen at FS220 ikke kunne lande på Værnes eller omkringliggende flyplasser og derfor måtte returnere til Oslo lufthavn. Dette er ikke dokumentert av Flyr med for eksempel vær-eller trafikkrapporter slik det anmodes om at flyselskapene fremlegger når nemnda innhenter tilsvar fra innklagede flyselskap.

Klager og hans medreisende har etter dette krav på standarderstatning på 250 euro per person.

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 alkoholfri drikke i ventetiden, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 9, jf. artikkel 5. Klager har lagt frem dokumentasjon på at han selv måtte dekke mat og drikke i ventetiden med kr 138.

Klagers rett på refusjon 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 det er rimelig at klager og hans medreisende får dekket et måltid bestående av en pizza og to cola sett i lys av at kanselleringen skjedde på ettermiddagen og ny avgang var satt til dagen etter. Nemnda anbefaler derfor at Flyr dekker det resterende beløpet med kr. 138.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Flyr utbetaler standarderstatning på 250 euro per person, totalt 500 euro, og at klagers utgift til mat dekkes med kr. 138.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Sølvi Hagen (Ticket)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)