

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utestående utgift til mat.  
Forsinket flyvning med ombooking til dagen etter.

### Dato

17.06.2022

### Saksnummer

2022-00318

### 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 matkuponger på kr. 150 per person. De kjøpte en pizza hver som kostet totalt kr. 490. De ble omrutet til å reise neste dag. Klager sendte krav om erstatning for merutgiften på kr. 190 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 er uenig i Flyr påstand og krever at flyselskapet refunderer gjenstående utgift til mat.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyrs viktigste prioritet å kunne frakte selskapets passasjerer til avtalt reisemål til avtalt tid med sikkerhet som første prioritering.

Søndag 16.01.22 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 de berørte passasjerene.

I henhold til EU 261/2014 forskrift om passasjerrettigheter, var været og stenging av ankomstlufthavn av ekstraordinær karakter, og utløser dermed ingen standardkompensasjon. Flyrs plikter i henhold til EU 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 passasjerer 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 (dagen etter) klokken 09.25 og varslet om det på SMS. Kravet til omruting er dermed ivaretatt.

Når det gjelder forpleining, som er kjernen i klagen, ble følgende gjort:

Det ble delt ut vannflasker og kaffe/te om bord i flyet. Ettersom flyet returnerte ble det også delt ut gratis snacks/drikke fra salgsvognene slik at passasjerene ombord skulle få noe å spise/drikke. Ved ankomst i Oslo ble det delt ut matkort pålydende 150 kroner, samt at alle gjester fikk tilbud om hotell med frokost inkludert, og busstransport til hotellet, da hotellet ikke er knyttet til terminalen.

I EU 261/2014 artikkel 9 står det følgende; måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Flyr mener selskapet har oppfylt sine forpliktelser i henhold til gjeldene lover og forskrifter. Det ble utdelt vannflasker, kaffe/te + snacks og ytterligere drikke før det blir gitt ut matkort og hotell med frokost. Flyr kan ikke se at det er urimelig i forhold til ventetiden, der store deler av tiden er en natt.

### **Nemnda bemerkar**

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. Flyselskapet har fremlagt en værrapport som viser at flyplassen ble stengt senere på kvelden pga vind, men har ikke fremlagt trafikkrapport eller logg som viser hva som har skjedd med det konkrete flyet. Nemnda mener derfor at Flyr ikke har sannsynliggjort at kanselleringen skyldes ekstraordinære forhold og at selskapet har truffet alle rimelige tiltak for å unngå kansellering. Klager og hans medreisende har etter dette krav på standarderstatning på 250 euro per person.

I tilfeller hvor et fly kanselleres og passasjeren blir booket om til en flyavgang neste dag, har passasjeren 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 hver 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. 190.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Flyr utbetaler standarderstatning på 250 euro per person, totalt 500 euro, og at klagers utgift til mat dekkes med kr. 190.

### **Nemndas representanter**

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Sølvi Hagen (Ticket)

Gøran Jenssen (Widerøe)