

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av utgifter grunnet forsinkelse.

Dato

28.04.2023

Saksnummer

2022-03073

Tjenesteytere

Flyr

Kiwi.com

Klager har i det vesentlige anført

Klager (to personer) hadde bestilt en reise fra Oslo til Nador via Madrid den 30. juni 2022. Billettene var bestilt hos kiwi.com:

Flyr (FS1296) Oslo - Madrid 08.05 - 11.40

Air Arabia Maric (3O 162) Madrid - Nador 14.15 - 14.35

Flyrs flyvning ble en time forsinket, og i tillegg måtte klager vente 1 time 25 minutter på bagasjen. Dette gjorde at klager mistet sin videreforbindelse.

Klager måtte ta inn på hotell og kjøpe nye flybilletter til Nador dagen etter.

Klager standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, samt følgende utgifter refundert fra Flyr:

Nye flybilletter kroner 5 102

Hotell Madrid 76 euro

Transport flyplass-hotell 21,46 euro

Transport hotell-flyplass 16,54 euro

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Kiwi.com har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Flyr har i det vesentlige uttalt:

Klager fløy med FS 1296 den 30.06.22 fra Oslo til Madrid. Dette er en separat billett fra den klager reiser videre til Nador på. Billettene er satt sammen av det nettbaserte reisebyrået kiwi.com.

FS 1296 den 30.06.22 ble forsinket 35 minutter, og landet i Madrid 1 time og 1 minutt forsinket grunnet kode GL (bulky, special load, cabin load, lack of loading staff), som i praksis betyr forsinket lasting av flyet.

Klager har valgt å sette sammen en reise bestående av separate billetter, med den risiko det medfører. Det er tydelig opplyst av kiwi.com at bagasjen må hentes og sjekkes inn på nytt. Flyr noterer seg at kiwi.com ikke har gitt noen transittgaranti, eller at dette ikke er kjøpt/bestilt av klager. I samme dokument står det også oppført at man anbefaler sine reisende å møte 3 timer før avgangstid før en internasjonal flyvning, noe som med denne sammensatte reisen ikke er mulig å oppfylle. Transittiden i Madrid er av så minimal karakter at det å vente på bagasje samt å sjekke inn på nytt senest 1 time før avgangstid hos Air Arabia er svært utfordrende allerede før forsinkelsen oppsto.

Etter en samlet vurdering av om tapet er påregnelig og rettigheter knyttet til EU 261/2004 kommer Flyr til at vi står ved vårt svart gitt i korrespondanse med klager. Vi kan ikke utbetale noen som helst form for erstatning til klager, da tapet ikke er påregnelig for flyselskapet, ei heller oppfyller kravet i EU 261/2004.

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).

Klager hadde ikke gjennomgående billetter fra Oslo til Nador, men separate flybilletter for strekningen Oslo - Madrid og for strekningen Madrid - Nador. Nemnda legger til grunn at klager ankom Madrid en time forsinket slik at han mistet neste flyvning.

Det fremkommer på klagers fremlagte reisedokumenter at han har kjøpt to separate billetter:

1. Oslo - Madrid med referanse M6Z8LNN (p1) og M6Z0FST (p2)
2. Madrid - Nador med referanse 82620270 (p1 og p2)

Etter den opprinnelige reiseplanen ankom klager Madrid kl. 11:40. Flyet videre til Nador skulle lette kl. 14.15. Det fremkommer også av reiseruten fra Kiwi.com at bagasjen må hentes og sjekkes inn på nytt i Madrid.

Den aktuelle forsinkelsen utløser ikke krav på standarderstatning. Dette er heller ikke krevet.

Etter nemndas syn utløser en forsinkelse på litt over en time heller ikke erstatningsplikt for mistet videreforbindelse etter luftfartsloven § 10-20. Det vises til at klager reiste på separate billetter.

Nemnda kan derfor ikke anbefale at klager gis medhold i sine krav om erstatning eller refusjon i dette tilfellet.

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

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klaget gis medhold.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Lydia Johansson (SAS)