

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for utgifter som følge av forsinkelse. Tapt videre flyforbindelse.

Dato

25.02.2022

Saksnummer

2021-01380

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans familie hadde billetter med Norwegian for å reise hjem fra Alicante til Oslo med DY1791 og videre til Ålesund med DY412 den 25. juli 2021. Flyet fra Alicante landet i Oslo 10 minutter etter oppsatt tid. Flyet til Ålesund hadde avgang allerede kl. 17.00, men siden Norwegian hadde satt dem opp med denne reiseruten, så regnet de med at det ville gå fint. De hadde ikke fått beskjed om at bagasjen ikke ble sendt direkte fra Alicante til Ålesund. Det at det ville være ekstra kontroller og testing på Gardermoen som følge av pandemien var de klar over.

Problemet startet da de landet på Gardermoen og det første de fikk høre over høyttaleren var at de har landet på innenlandsterminalen, og at alle passasjerene ville bli fraktet med shuttlebuss til utenlandsterminalen. Dette tok sin tid. Koronatiltakene som de visste ville komme, strengere passkontroll og testing på koronasenteret gikk fortløpende, og de brukte ikke mer tid enn man kunne forvente. De slapp dessuten å teste to av barna for at de skulle spare tid. Det tok 40 minutter å få svar på testene og de måtte ha svaret før de kunne reise videre med flyet til Ålesund. Klokken var 17.10 da de fikk svaret og i tillegg var det betydelig gåavstand fra passkontrollen til bagasjeutleveringshallen og testsenteret. De ble avvist da de forsøkte å sjekke inn bagasjen, både på "baggage drop" og i manuell innsjekking.

De kontaktet deretter Norwegians serviceskranke, men ble avvist og anbefalt å ta inn på hotell på egen bekostning. De kunne gi dem billetter til et fly dagen etter, men dette var ikke aktuelt for klager og hans familie som var pålagt karantene etter ankomst til Norge og hadde oppgitt karantene-adresse i egen bolig i Ålesund.

Klager anfører at den gjennomgående billetten ikke hadde tatt høyde for koronasituasjonen og at bagasjen måtte hentes ut og sjekkes inn på nytt. Norwegian hadde solgt dem en flyreise som ikke kunne gjennomføres. Resultatet ble at de måtte

leie en bil for å komme seg hjem. Han synes behandlingen de som småbarnsfamilie ble utsatt for denne ettermiddagen/kvelden ble kostbar og svært belastende. Leiebilen kostet kr. 6865 + kr. 506 i drivstoffutgifter og de kom hjem kl. 00.30 på natten.

Klager krever utgiftene til leiebil erstattet med totalt kr. 7371, subsidiært refusjon av billettprisen for strekningen Oslo til Ålesund som de ikke fikk benyttet.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY1791 fra Alicante til Oslo den 25. juli 2021 landet i Oslo tre minutter før planlagt ankomst. Det vises til fremlagt trafikklogg. Korresponderende flyvning med DY412 fra Oslo til Ålesund hadde planlagt avgangstid kl. 17.00, men faktisk avgang ble kl. 17.30. Dersom man ikke rekker sin videre forbindelse fordi den første flyvningen er kansellert eller forsinket, vil Norwegian booke om passasjerer til neste mulige avgang, samt tilby mat og overnatting dersom nødvendig.

I dette tilfellet ankom klager og hans familie på planlagt tidspunkt til Oslo Gardermoen og årsaken til at de ikke rakk sin videre forbindelse anses å ligge utenfor Norwegians ansvar.

Nemnda bemerker

Klager krever erstatning fordi han mener Norwegian hadde solgt ham billetter med for kort transfertid på Gardermoen som medførte at han og hans familie ikke rakk sin videre forbindelse til Ålesund.

Nemnda legger til grunn at Norwegians flyvning DY1791 fra Alicante til Oslo Gardermoen landet uten forsinkelse den 25. juli 2021. Det var således ikke flyvningen fra Alicante til Oslo i seg selv som medførte at klager og hans familie mistet videreforbindelsen til Ålesund. Nemnda kan på dette grunnlag ikke anbefale at klager mottar standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004. Dette har klager heller ikke fremsatt krav om.

Klager hadde gjennomgående billetter med planlagt ankomst Oslo Gardermoen kl. 15.40 og videre forbindelse kl. 17.00 til Ålesund. Klager har opplyst at de etter ankomst måtte fraktes i shuttlebuss fra innenlandsterminalen til utenlandsterminalen, og at de måtte sjekke bagasjen inn på nytt, noe de ikke hadde fått beskjed om på forhånd om at var nødvendig. Videre tok kontroll og testing på grunn av den pågående covid-19 pandemien tid.

Ved kjøp av en flyreise der man skal mellomlande på en flyplass for å reise videre, har flyplassene lagt inn en minstetid for transfer avhengig av hvor man kommer fra og hvor man skal videre, samt om man har en gjennomgående billett for hele reisen eller separate billetter. Informasjon om transfertider finnes normalt på nettsidene til flyplassene og flyselskapene. Det er ikke bare passasjerer som kommer inn fra én destinasjon (i dette tilfellet Alicante) som skal videre til Ålesund - det er passasjerer fra en

rekke ulike innkomne flighter som skal videre, sammen med passasjerer som bare flyr Oslo - Ålesund. Det er derfor ikke gitt at det er mulig at ett fly venter på et innkommende fly for å ta med passasjerene videre.

Klager og hans familie hadde 1 time og 20 minutter transfertid på Gardermoen i henhold til sine gjennomgående billetter. Lufthavner opererer med standard minimumstid for transfer. På Gardermoen er dette 50 minutter for overgang fra internasjonale til innenlands flyvninger. Flertallet, lederen og bransjerepresentantene, mener at selv om det er mulig å kjøpe billetter med kort transfertid, så er dette ikke en garanti for at passasjerer faktisk vil rekke sin neste flyvning, og passasjerene bør gjøre en egen vurdering av om det bør legges inn bedre tid til transfer. I juli 2021 var det godt kjent for passasjerer at transfer på Gardermoen tok lengre tid enn normalt pga restriksjoner og krav som følge av pandemien.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, mener;

Norwegian har i dette tilfellet forpleinings- og omrutingsansvar overfor passasjerer jf. forordningen artikkel 8 og 9. Det følger av flypassasjerforordningen artikkel 5, 6 og 3 at der flygningen hhv. kanselleres, blir forsinket, eller der passasjerer uriktig blir nektet ombordstigning, skal flyselskapet gi omrutingstilbud og forpleining til passasjerer.

I forestående sak rekker ikke passasjerer flyavgangen. Det er dermed ikke tale om en kansellering eller forsinkelse av selve flygningen, eller en nektet ombordstigning i ren objektiv forstand. Det er således ikke uten videre klart at det forestående tilfellet rammes av forordningens regler til vern for passasjerer.

En vesentlig forutsetning for at flytrafikk og logistikk skal kunne avvikles som normalt er at det er tatt tilstrekkelig høyde for prosesser som angår flykropp, besetning, bagasjehåndtering og passasjerer. For å oppstille en reise må en transportør tilrettelegge tilstrekkelig tid for alle disse momentene, slik at reisen er gjennomførbar.

Flyselskapene bærer ansvar for nektet ombordstigning jf. artikkel 3 der årsaken til nektelsen beror på feil utvist fra flyselskapets side. Kjernen av en uriktig nektet ombordstigning er der flyselskapet har begått en feil ved planlegging av reisen ved å overbooke flyet og av den grunn nekter passasjerer å reise til tross for at han eller hun har fremmøtt i tide. I tilfeller der flyselskapet har utvist feil ved å ikke planlegge tilstrekkelig tid til å gjennomføre reisen, blir spørsmålet om den forskjell at flyselskapets feil materialiserer seg før ankomst i gate skal behandles annerledes enn i tilfeller ved overbooking der feilen materialiserer seg ved gate.

I nåværende sak er årsaken til at klager mistet videreforbindelsen en rekke forhold på flyplassen som medførte forsinkelser, herunder landing ved feil terminal, koronatesting og uanmeldt avhenting og innsjekking av bagasje. Dette er anført av klager og ikke imøtegått av flyselskapet. Slike forhold er synlige for en transportør ved avvikling av flytrafikk, salg og gjennomføring av reiser. Det er videre slike hindringer som faller

naturlig inn under det en avtalepart med leveringsansvar plikter å ta høyde for og søke å unngå konsekvensene av.

EU-domstolen har som tolkningsprinsipp anvendt formålsbetraktninger der forordningens løsning ikke anses som klar. Sentralt står her fortalens punkt 1 om at "Fellesskapets tiltak...bør blant annet ta sikte på et høyt nivå av forbrukerbeskyttelse". Praksis fra EU-domstolen har vist at domstolen legger betydelig vekt på dette formålet i saker hvor den står ovenfor typetilfeller som i stor grad er sammenliknbare med de som er vernet under forordningens bestemmelser. Det vises i den forbindelse til bl.a. Van der Lans-dommen C 257/14.

På denne bakgrunn finner mindretallet at forordningen må forstås slik at der passasjerens ikke kommer med flyet fordi flyselskapet har utvist feil ved å ha planlagt for dårlig tid, anses som en nektet ombordstigning jf. forordningen artikkel 3, og har i henhold til artikkel 8 og 9 krav på å få dekket sine utgifter til forpleining og omruting.

I alle tilfeller mener mindretallet at flyselskapet bærer ansvar for passasjerens merutgifter som følge av forsinkelsen jf. luftfartsloven § 10-20.

Nemnda konkluderte deretter i tråd med flertallets oppfatning, og mener at flyselskapet i dette tilfellet ikke er ansvarlig for at klager ikke rakk sitt fly til Ålesund, eller hans tap som følge av dette.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold

Nemndas representanter

- Helen Engebrigtsen (leder)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Gøran Jenssen (Widerøe)