

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon og erstatning for tort og svie grunnet forsinkelse.

Dato

21.04.2020

Saksnummer

2019-03561

Tjenesteytere

Finnair

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (tilsammen to personer) skulle reise fra Oslo til Delhi via Helsinki med Finnair den 14. august 2019. Flyvningen fra Oslo til Helsinki var AY916 med planlagt avgangstid fra Oslo kl. 17.15, ankomst Helsinki kl. 19.35. Videreforbindelse fra Helsinki til Delhi var med AY121, med planlagt avgangstid kl. 20.15 og ankomst i Delhi kl. 05.25. Flyet fra Oslo til Helsinki (AY916) ble forsinket med 25 minutter, slik at klager ble nektet ombordstigning på flyplassen i Helsinki. Dette til tross for at det fortsatt var 12 minutter til avgangstid på AY121.

Transfer service i Helsinki gav reisefølget boardingkort til Delhi med Swiss via Zurich med overnatting i Helsinki. Passkontrollen tillot imidlertid kun at de forlot flyplassen for å gå til hotellet dersom de fikk billetter med direkteflyvning til Delhi. Klager måtte igjen ta kontakt med transfer service og ble da booket om via Hong Kong. Etter fire timers venting på flyplassen i Helsinki måtte de gå ombord på en 9 timer og 30 minutters lang flyvning. På flyplassen i Hong Kong hadde de 5 timer og 30 minutters ventetid til neste flyvning til Delhi.

En reise som skulle tatt underkant av 7 timer tok 18 timer mer. Hendelsen var svært belastende grunnet både alder, lange distanser, manglende mat, medisiner med mer. Klager måtte til slutt trille reisefølget sitt i en rullestol grunnet seriøs kneskade hos reisefølget. Det viste seg at kneskaden skyldtes all løpingen på flyplassen i Helsinki, og at dette vil medføre store økonomiske utgifter for klager i ettertid.

Klager anfører at Finnair sitt avslag er feilaktig. Det er fremsatt krav om 1200 euro for nektet ombordstigning og 500 euro for psykisk skade (tort og svie).

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Passasjerene hadde billetter fra Oslo til Delhi via Helsinki den 14. august 2019. Dessverre var AY916 fra Oslo til Helsinki forsinket med 23 minutter, noe som medførte at passasjerene mistet sin videreforbindelse til Delhi.

Passasjerene ble ikke nektet ombordstigning i EU-forordning 261/2004 sin forstand, ettersom de ikke befant seg ved gaten i henhold til tiden oppgitt i boardingkortet (30-40 minutter før flyvningens avgangstid). Flyvningen var heller ikke overbooket i henhold til Finnairs systemer.

Rotårsaken til forsinkelsen på AY916 oppstod på morgenen den 14. august 2019. Hele bakkeoperasjonen på flyplassen i Helsinki ble avbrutt grunnet lynaktivitet innen fem kilometer radius fra flyplassen. Avbruddet startet kl. 08.05 på morgenen, og reduserte kapasiteten på flyplassen til 0. Grunnet bygeskyer i området ble operasjonen oppdatert kl. 08.40LT til 12 operasjoner pr. time. Normal operasjon ble gjenopptatt kl. 09.32LT, med omtrent 38 operasjoner i timen.

Morgenen er en av de travleste tidene på døgnet ved Helsinki-Vantaa. Flyplassen er også Finnairs hjemmebase. Hendelsen hadde betydelig påvirkning på hele flåten som driver kortdistanse-flyvninger. Totalt 19 fly ble forsinket grunnet tordenværet med forsinkelser på totalt 13 timer og 23 minutter. Det var verken praktisk eller økonomisk mulig for Finnair å ha reservefly til å dekke alle disse flyvningene. Rotasjonsforsinkelser var uunngåelig.

Maskinen OH-LXK som var avsatt for flyvingen fra OSL opererte til og fra Manchester den aktuelle morgenen. Planlagt avgang var kl. 08.20. Forsinkelsen grunnet tordenværet var 40 minutter og 11 minutter var forårsaket av Air Traffic Control-restriksjoner. Til sammen ble det 51 minutters forsinkelse. Maskinens turnaround i Manchester ble gjort på ekstremt betimelig tid for å minimere påvirkningene av været. Flyet var dermed på "push back" kl. 10.58, kun 33 minutter etter oppsatt rutetid. Forsinkelsen ble videre redusert da maskinen dro til Oslo, ettersom turnarounden ble gjort ekstremt effektivt. Flyvningen dro 35 minutter etter oppsatt rutetid. Da flyvningen ankom Helsinki var forsinkelsen kun 23 minutter.

Forsinkelsen medførte mistet videreforbindelse. Minimum connection time i Helsinki-Vantaa er 40 minutter. Passasjerene ble tilbudt forpleining og omruting i henhold til EU-forordning 261/2004.

Når det gjelder passasjerenes krav i relasjon til deres personlige skade, er det ikke påvist årsakssammenheng eller skade.

Finnair har forståelse for ulempene, men hendelsen var grunnet ekstraordinære omstendigheter i henhold til EU-forordning 261/2004. Finnair gjorde alt de kunne for å operere flyvningene i henhold til oppsatt rutetid. Sett hen til prisen på flymaskiner er

det ikke praktisk eller økonomisk mulig å ha flere reservefly for å dekke slike situasjoner. Finnair kan ikke påvirke været, og må respektere Air Traffic Control-restriksjoner.

Nemnda bemerker

Denne saken dreier seg etter nemndas syn om en mistet videreforbindelse grunnet forsinkelse på den første flyvningen.

Nemnda oppfatter ikke hendelsen som nektet ombordstigning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til kompensasjon. Dette gjelder imidlertid ikke dersom flyselskapet kan godtgjøre at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Det vises til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7 jf. artikkel 5 nummer 3 og EU-domstolens avgjørelser i *Sturgeon m.fl. mot Condor (C-402/07)* og *Nelson m.fl. mot Lufthansa (C-581/10 og C-629/10)*.

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.

Nemnda er av den oppfatning at Finnairs forklaring på hva som skjedde denne dagen for så vidt virker logisk. Nemnda mener likevel at flyselskapet ikke i tilstrekkelig grad har bevist og dokumentert hendelsen. I Finnairs tilsvare er det kun limt inn en beskjed vedrørende flyvningen fra Helsinki til Manchester tidligere på dagen. Nemndas syn er dermed at flyselskapet ikke i tilstrekkelig grad har knyttet forholdene opp mot klagers flyvning med relevant dokumentasjon. Dette kunne f. eks. vært logg som viser flyets rotasjoner i løpet av dagen, samt formell METAR-rapport som viser utviklingen i været morgenen den 14. august. Nemnda anbefaler etter dette at Finnair utbetaler standarderstatning til klager på 600 euro per person, totalt 1200 euro. Standarderstatningen er ment å dekke både økonomisk og ikke-økonomisk tap.

Klager krever i tillegg erstatning for tort og svie relatert til hendelsen. Hverken forordningen, luftfartsloven § 10-20 eller Montrealkonvensjonen har regler om dekning av denne typen tap. I norsk erstatningsrett er regelen at ikke-økonomisk tap ikke har erstatningsrettslig vern med mindre det finnes en særskilt hjemmel for dette.

En slik hjemmel foreligger etter nemndas flertalls syn - leder og bransjerepresentantene - ikke i dette tilfellet. Flertallet kan følgelig ikke anbefale at klager får erstatning for ikke-økonomisk tap.

Mindretallet - forbrukerrepresentanten - er av den oppfatning at luftfartsloven § 10-20 / Montrealkonvensjonen art 19 åpner for å kunne tilkjenne ulempeerstatning. Ulempene som klagerne ønsker kompensasjon for i dette tilfellet vil imidlertid være dekket av

standarderstatningen, og det er derfor ikke grunnlag for å gi klager ikke-økonomisk kompensasjon i dette tilfellet

Klager hevder at hans kone skadet kneet (meniskskade) fordi de måtte løpe rundt på flyplassen i Helsinki. Han krever 500 euro til dekning av nødvendige medisiner og tester de neste seks månedene grunnet kneskaden.

Nemnda finner å måtte avvise kravet da det reiser bevissspørsmål som vanskelig kan klarlegges under behandlingen, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 d). Nemnda viser også til at standarderstatningen er ment å dekke økonomisk tap.

Klager har anført at det var mangel på mat i ventetiden. Det har imidlertid ikke blitt lagt frem noen kvitteringer på utgifter klager har hatt til dette. Mat i ventetiden er noe klager har krav på i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 9. Nemnda anbefaler at Finnair dekker klagers eventuelle rimelige kostnader til mat i ventetiden. Nemnda anbefaler her at klager presiserer eventuelt beløp til Finnair og supplerer med kvitteringer.

Saken er behandlet av én forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften § 5-5 (5).

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Finnair utbetaler 600 euro per person, til sammen 1200 euro.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Camilla Dragvoll (Fredrikstad og Oslo FagAkademi)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)