

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning og dekning av tap grunnet uregelmessighet og ombookinger.

### Dato

28.03.2023

### Saksnummer

2022-00763

### Tjenesteytere

Finnair

Nordic Regional Airlines Oy

Qatar Airways

### Klager har i det vesentlige anført

Oppsummert har klager anført:

Klager skulle reise med Nordic Regional Airlines og Finnair fra Oslo til Delhi via Helsinki den 29. desember 2021 (AY916 og AY121). Klager var en del av et større reisefølge. Denne klagen gjelder klager selv (1 person).

Flyet fra Oslo til Helsinki ble forsinket med tre timer. Klager fikk beskjed om at dem ville bli ombooket til en alternativ rute via Doha neste dag, den 30. desember 2021 og at de ville måtte overnatte 1 natt på hotell i Doha. Kun sekunder før boarding stengte fikk de beskjed om at det var endringer i planene og at de måtte gå ombord i flyet.

Da de landet i Helsinki hadde videreforbindingen (AY121) reist. Klager ble henvist til serviceskranken til Finnair. Etter fire timers venting ville flyselskapet sette dem opp på en reiserute som ville ta 46 timer. De endte opp med å få en rute fra Helsinki-Stockholm-Doha-Delhi den 30. desember (fly med Qatar Airways fra Stockholm).

For å reise til India trenger en en "Self-declaration form" som må fylles ut før avgang. En må her fylle ut flynummer og setenummer. Klager fikk beskjed både i Oslo og Helsinki at dette ikke ville bli noe problem selv om de hadde fått ny flyvning. De sa at dette skjer hele tiden, og at de var unntatt koronareglene ettersom de hadde en koronatest som var tatt 72 timer før ankomst i Delhi.

Klager måtte stå opp kl. 04:30 for å rekke flyet til Stockholm neste dag. Ettersom de hadde ankommet hotellet kl. 03:00 på natten ble det knapt noe tid til å spise og sove. Da de ankom Stockholm, skyndte de seg gjennom flyplassen for å rekke Qatar Airways-

flyvningen til Doha (QR170). Ved gate ble de nektet ombordstigning fordi flynummeret på "Self declaration form" var feil. Dette til tross for at Finnair hadde sagt at dette ikke var noe problem.

Klager oppsøkte kundeservice og fikk en ny reiserute: Stockholm-Helsinki (AY808), Helsinki-Doha (QR302) og Doha-Delhi (QR578). Klager måtte ta nye koronatester, og fikk beskjed om at Finnair ville dekke dette. Da de fikk resultatene fylte de ut et nytt "Self declaration form" og booket nye koronatest for ankomst ettersom India krevde dette. De rakk akkurat flyet til Helsinki.

Da de landet i Helsinki fikk de tekstmelding fra Finnair med ny reiserute via Amsterdam (AY1301 og KL871). Siden de allerede hadde boardingkort for avgang fra Helsinki til Doha, løp de heller til denne gaten. Her fikk de ikke lov til å komme ombord. Først fikk de beskjed om at de hadde ringt Finnair i Stockholm for å gi beskjed om at de ikke skulle reise til Helsinki, fordi Qatar Airways hadde en flyvning fra Stockholm til Doha samme dag. De forstod ikke hvorfor klager hadde blitt sendt tilbake til Helsinki. Klager fikk beskjed om at det ville ta alt for lang tid å sjekke alle deres papirer og at de hadde feil informasjon (selv om de hadde boardingkort og alt stemte). Klager fikk deretter beskjed om at de ikke hadde nok mat ombord. Samtidig som dette pågikk fikk andre passasjerer gå ombord i flyet.

Klager fikk så beskjed om at de måtte få en ny rute til Delhi. De ble til slutt booket om til AY121 den 1. januar 2022. Dette betød 2 flere netter og nyttårsaften i Helsinki. Kundeservicen var forferdelig og tre bagasje ble i tillegg savnet. Finnair ba dem også teste seg på nytt. En av personene i reisefølget testet positivt på covid og måtte bli på hotell i isolasjon i 10 dager. Ettersom de hadde reist med en person positiv for korona måtte de sjekke inn på hotell/gå i karantene i 10 dager ved ankomst. Klager skulle jobbe på sykehus, og hele skoleprogrammet ble flyttet. De måtte også ordne ny transport, siden de mistet transporten som skolen hadde organisert

Klager har i tillegg anført at det Finnair har svart i sitt tilsvarende svar ikke stemmer med det de har blitt fortalt tidligere. Fra Finnair sin kundeservice fikk hun fortalt at flyet var forsinket grunnet feil med innsjekk.

Det stemmer heller ikke det selskapet sier om at Qatar Airways ble spurt om kapasitet og at det ikke var mulig med omruting pga catering, og at dette ikke var en nektet ombordstigning. Klager møtte opp i Stockholm, og de ble nektet ombordstigning. Det vises til dokumentasjon for ombookingene som ble gjort. Det må regnes som nektet ombordstigning når en møter opp til innsjekk med boardingpass men ikke får komme på flyet.

Videre stemmer det at de ble nektet ombordstigning pga manglende "travel form required by the Indian Authorities". Klager er imidlertid ikke enig i at dette var utenfor selskapets kontroll. Klager ble forsikret om at dette ville endres automatisk. Å evt.

endre skjema hadde ikke tatt lang tid, så dersom de hadde fått beskjed om at det var nødvendig ville de ha rukket det.

Klager/gruppen ble sendt frem og tilbake og et var så mange ombookinger og forsinkelser at hun ikke kan skjønne at årsaken til den første forsinkelsen er avgjørende. Det virket helt unødvendig at de ble sendt til Stockholm når de ikke ville bli akseptert der.

At klager til slutt ønsket direktefly var fordi de var redde de ville oppleve det samme som i Stockholm. Det var ikke fordi de ønsket å vente til 1. januar.

Klager har blitt forespurt om kravet kun er standarderstatning, eller om andre tap/kostnader nevnt i klagen også kreves vurdert. Klager har i sitt svar skrevet at hun i tillegg til standarderstatning vil ha refundert utgifter til hotell. Disse utgiftene kom som følge av forsinkelsen, og at hun ikke fikk sjekket inn på karantenehotell sammen med de andre som planlagt. Det vises til fremlagt kvittering. Kvitteringen er for tre personer, så klagers utgifter var 1/3 av dette. Kvitteringen er oppgitt i Indiske rupi. Det er 40 902,68 som tilsvarer 4 972 norske kroner i dagens valuta (24. august 2022).

Klager har mottatt kompensasjon for de ekstra koronatestene hun måtte ta.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Qatar Airways har anført at klager ble nektet ombord grunnet sen ankomst og manglende dokumentasjon (AIR SUVIDHA) påkrevd for å reise til Delhi.

Finnair har anført at de ikke var opererende flyselskap på noen av flyvningene klagen gjelder (kun markedsførende flyselskap). AY916 fra Oslo til Helsinki ble operert av Nordic Regional Airlines. Finnair er derfor ikke ansvarlig for å kompensere passasjerene etter EU-forordning 261/2004. Nordic Regional Airlines har bekreftet årsaken til forsinkelsen (vær). Ettersom årsaken var ekstraordinær faller også krav etter Montrealkonvensjonen bort.

Grunnet forsinkelsen og mistet videreforbindelse omrutet Finnair passasjerene via Stockholm og Doha. Dessverre fikk de ikke gå ombord i flyet pga feil i reisedokumentene. Ny rute med samme flynummer ble foreslått, men passasjerene krevde raskere omruting. Det er ikke flyselskapets ansvar å sørge for at reisedokumentasjonen er korrekt. Dette står i både Finnair og Qatar Airways sine befordringsvilkår. Tiden klager reiste på var veldig krevende også pga. størrelsen på gruppen. Finnair gjorde det de kunne for å omrute så fort som mulig, men dessverre var det lite ledig. Finnair prøvde å tilby omruting fra Helsinki også, men siden det var problemer med reisedokumentasjonen fikk de ikke gå ombord. Dette er ikke å anse som en nektet ombordstigning i EU-forordning 261/2004 forstand.

Finnair har allerede utbetalt 412 EUR i kompensasjon for å dekke mat, forpleining og ekstra koronatester, i tillegg til hotell og omrutingskostnader som oppsto.

Nordic Regional Airlines har anført at flyvningen deres ble kansellert 120 minutter grunnet sen de-icing-posisjon fra flyplassen da AY915 dro fra Helsinki. Ekstra 8 minutter grunnet pålagt sikkerhetsårsak ved Oslo Lufthavn. Det var også en rotasjonsforsinkelse på 22 minutter på forrige rute (årsak til å betale EU-kompensasjon).

EU-domstolen har C 315/15, Pešková and Peška v. Travel Service A.S uttalt at dersom det er flere årsaker til forsinkelsen, hvor både ekstraordinære omstendigheter og andre omstendigheter utenom denne kategorien er involvert, at forsinkelsen forårsaket av den første hendelsen kan trekkes fra totalforsinkelsen ved vurdering av om standarderstatning skal utbetales.

Da det dessverre ikke er daglige flyvninger fra Helsinki til Delhi ble passasjerene omrute via Stockholm for å fly med et annet selskap til Doha og deretter videre til Delhi.

Nordic Regional Airlines forstår at de ble nektet ombordstigning (muligens grunnet manglende påkrevde innreisedokumenter). Dette er utenfor flyselskapets kontroll. Det var ikke mulig å booke gruppen fra Stockholm grunnet ferisesong og kapasitet. Nordic Regional Airlines forsøkte å omrute dem via Doha med Qatar Airways. Qatar Airways aksepterte ikke flere passasjerer, så dette var ikke mulig. Flere omrutingsforslag ble fremmet, men gruppen ville vente på direkteflyvningen den 1. januar.

Når det skal omrutes til andre flyselskaper er det pålagt å sjekke om det er mulig relatert til kapasitet, tidsfrister og catering. Alle flyselskap har egne regler. De fikk beskjed om at det ikke gikk an å omrute pga catering. Dette var altså ikke en vanlig nektet ombordstigning-situasjon.

Klager/gruppen fikk forpleining i henhold til EU-forordning 261/2004. De fikk hotell nær flyplassen, middager og frokoster på hotellet, og to kuponger hver for lunsj. De fikk også dekket koronatester.

### **Nemnda bemerker**

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning. Dette gjelder imidlertid ikke dersom flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes 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)

Nemnda har tidligere behandlet spørsmålet om standarderstatning i flere saker vedrørende samme flyvning. Det vises til saksnummer 2022-00759, 2022-00862, 2022-00768 og 2022-00686, tilgjengelig på [www.reiselivsforum.no](http://www.reiselivsforum.no). Nemnda har i disse sakene konkludert med at forsinkelsen av AY916 skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Nemnda kan med dette ikke anbefale at klager får utbetalt standarderstatning for forsinkelsen på AY916 den 29. desember 2021.

Basert på fremlagt dokumentasjon oppfatter nemnda det som at klager ble booket om og hadde gyldig billett med Finnair og Qatar Airways fra Helsinki til Delhi via Stockholm og Doha den 30. desember 2021. Klager ble imidlertid nektet ombordstigning i Stockholm på QR170 med den begrunnelse at hun ikke hadde gyldig egenerklæringsskjema. Klager hevder hun fikk beskjed fra Finnair om at dette ville gå automatisk. Klager ble ombooket av Finnair, men ble igjen nektet ombordstigning på AY6001 i Helsinki, da klagers billett ikke var gyldig ved innsjekk hos Qatar Airways.

Etter EU-forordning 261/2004 skal flyselskapet gi passasjerer som nektes ombordstigning mot sin vilje, jf. artikkel 4, standarderstatning i samsvar med artikkel 7, tilbud om refusjon av flybillettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet, jf. artikkel 8, og nødvendig hotellinnkvartering, jf. artikkel 9.

Nemnda finner det mest sannsynlig at klager ble nektet ombordstigning på QR170 og på AY6001 grunnet henholdsvis feil informasjon fra Finnair, og feil ombooking av Finnair. Nemnda mener etter dette at klager har krav på standarderstatning med 600 euro for hver av hendelsene.

Klager har i tillegg fremlagt krav om dekning av hotellovernatting i India. Nemnda forstår det slik at klager uansett skulle overnatte på koronahotell ved ankomst i India, men at forsinkelsen medførte at reisefølget måtte booke nytt hotellopphold på koronahotell. Et slikt tap som følge av forsinkelsen er i utgangspunktet dekningsmessig etter luftfartsloven § 10-20/montrealkonvensjonen artikkel 19, men erstatningen vil i dette tilfellet anses dekket av standarderstatningen, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 12.

Forbrukerrepresentantene vil bemerke at klager som følge av alle uregelmessighetene har lidt betydelige ulemper, og at selskapets oppfølging hva gjelder forpleinings- og omrutingsansvar med fordel kunne vært langt bedre. Etter mindretallets oppfatning gir luftfartsloven § 10-20/montrealkonvensjonen artikkel 19 en særskilt hjemmel for ulempeerstatning. Det vises i denne forbindelse til mindretallets vurdering i FLYKN-2022-1813/2022-01813. I denne saken er imidlertid mindretallet av den oppfatning at klagers ulemper og tap av tid i all hovedsak må anses dekket av standarderstatningene, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 12, da klager ikke har lidt tydelige ulemper eller tapt ytterligere tid utover hva de to standarderstatningene er ment å dekke.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd

standardkompensasjon eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

**Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Finnair utbetaler 1200 EUR til klager.

**Nemndas representanter**

- Edvard Os (leder)
- Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)