

## Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (20.09.2019)

Kommentar fra tjenesteyter:

Norwegian er prinsipielt uenig i resultatet

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

### Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved kansellering. Erstatning for forsinkelse/kansellering av ny flyvning etter omruting.

#### Dato

27.08.2019

#### Saksnummer

2018-04842

#### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY7002 fra New York - John F. Kennedy (JFK) til Oslo lufthavn (OSL) 18. oktober 2018 kl. 22.05. Flyvningen ble kansellert, og klager har mottatt standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 600 euro.

Passasjeren ble booket om til DY7902 med samme reiserute to dager senere, 20. oktober 2018. Denne flyvningen hadde opprinnelig avgangstid kl. 09.15, men ble forsinket til kl. 13.50. Klager ankom sin endelige destinasjon cirka fire og en halv time forsinket.

Klager har fremsatt krav om ytterligere 600 euro for forsinkelsen som oppstod på DY7902 den 20. oktober 2018. Det er vist til EU-kommisjonens tolkningsveiledning til EU-forordning 261/2004 artikkel 4.2. hvor det fremgår at "[A]ny new right to compensation according to Article 7 will apply to the re-routed flight accepted under Article 8(1)(b) or (c) if it is also cancelled or delayed at arrival". Det er også vist til en avgjørelse fra det svenske klageorganet, hvor passasjeren mottok erstatning for forsinkelse på sin omrutede flyvning

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde en bestilling for reise med DY7002 fra New York til Oslo 18. oktober 2018. Som følge av tekniske problemer ble denne flyvningen operert under nytt rutenummer med innleid flymaskin og mannskap neste dag. Passasjerene ble informert om sine

rettigheter, og kunne velge mellom refusjon av billettens pris eller omruting. Klager valgte å fortsette sin reise med Norwegian og reiste med DY7902 den 20. oktober 2018.

Passasjerer denne klagen gjelder har allerede mottatt standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 600 euro for uregelmessigheten på DY7002 den 18. oktober. Norwegian har også refundert klagers utgifter til hotell og mat i ventetiden. Klager har nå fremsatt krav om ytterligere standardkompensasjon på 600 euro for forsinkelse på DY7902.

I dette tilfellet foreligger det kun en kontrakt med Norwegian og billettpris ble kun betalt en gang. Når et flyselskap omruter passasjerer som følge av kansellering eller forsinkelse til en erstatningsflyvning, oppfyller selskapet sine forpliktelser etter EU-forordningens artikkel 8. Erstatningsflyvningen utgjør dermed et tiltak overfor passasjerer, og kan av denne årsak ikke anses som flyselskapets hovedforpliktelse i henhold til kontrakten mellom selskapet og passasjerer. En omrutet flyvning utgjør med andre ord ikke en separat flyvning i henhold til forordningens artikkel 5 og 7.

Det følger videre av EU-kommisjonens forslag til ny forordning av 13. mars 2013 at retten til erstatning kun oppstår en gang på en reise til passasjerens endelige destinasjon, selv om en kansellering skulle oppstå under omrutingen.

Hovedformålet med EU-forordningen er å kompensere for tap og besvær som kan oppstå i forbindelse med forsinkelser og kanselleringer. Dette formålet blir oppfylt både ved utbetaling av kompensasjon, og gjennom selskapets forpliktelser til å yte bistand, samt flyselskapenes informasjonsplikt. I denne sammenheng har selskapet påpekt at kompensasjonen ikke er av pønalt karakter.

Norwegian har anført at de ovennevnte forhold medfører at passasjerer ikke har krav på dobbel kompensasjon, og avviser følgelig klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

Passasjerer hadde en bekreftet booking med Norwegian flyvning DY7002 fra New York til Oslo 18. oktober 2018. Denne flyvningen ble kansellert på grunn av tekniske problemer. Passasjerer har fått utbetalt standarderstatning på 600 euro pr. person i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 jf. artikkel 7.

Passasjerer ble booket om til DY7902 neste dag, 19. oktober. Dette var en omruting de godtok. Også denne flyvningen ble forsinket med fire og en halv time. Det er ikke fremlagt noe dokumentasjon som viser årsaken til denne forsinkelsen.

Spørsmålet for nemnda er om klager og hans reisefølge har krav på standarderstatning også som følge av forsinkelsen ved omrutingen.

Nemnda konstaterer at det ikke finnes noen bestemmelse i forordningen som tar sikte på den aktuelle situasjonen. Spørsmålet berøres ikke i forordningens fortale, og er etter det nemnda er kjent med heller ikke vært prøvd av EU-domstolen eller i norsk rettspraksis.

Nemndas flertall - lederen og forbrukerrepresentantene - påpeker at EU-kommisjonens tolkningsveiledning til forordningen åpner for at passasjerene kan ha rett til ytterligere standarderstatning dersom omrutingsflyvingen blir kansellert eller forsinket. Følgende fremgår av nest siste avsnitt under punkt 4.2:

"Enhver ny ret til kompensasjon i henhold til artikkel 7 gjelder for den omlagte flyavgang, der er acceptert i henhold til artikkel 8, stk. 1, litra b eller c, hvis den også aflyses eller er forsinket ved ankomst (se afsnit 4.4.11). Kommisjonen anbefaler, at mulighetene beskrives klart for passagerer, når bistand skal ydes."

I mangel av annen regulering, er det etter flertallets syn ingen grunn til at flyselskapet skal unnlate å betale erstatning for en kansellert flyvning bare fordi bookingen har skjedd for å oppfylle selskapets forpliktelse etter artikkel 8.1. Flertallet kan ikke se at det er av betydning om flyselskapet kaller den nye flyvningen for en "rescue flight" eller en omruting. Forordningens formål taler i samme retning, ettersom en passasjer på en slik flyvning rammes av tidsspille og ulemper på samme måte som øvrige passasjerer på flyvningen. Flertallet er følgelig av den oppfatning at en passasjer er berettiget til kompensasjon i henhold til artikkel 7 i denne situasjonen om øvrige forutsetninger i henhold til forordningen også er oppfylt.

Tilsvarende må etter flertallets oppfatning også gjelde selskapets forpliktelser vedrørende forpleining i henhold til artikkel 8 og 9.

Klager og hans reisefølge har akseptert en omruting snarest mulig og vil dermed etter flertallets syn ha rett til standarderstatning for forsinkelsen på denne omrutingen i tillegg til standarderstatning for kansellering av den opprinnelige reiseruten.

Mindretallet - bransjerepresentantene - er av en annen oppfatning:

Ved en kansellering har passasjerene krav på å bli omrutet til sin endelige destinasjon så tidlig som mulig under sammenlignbare transportvilkår. Passasjerer oppnår ikke nye rettigheter til kompensasjon ved en omruting. Omrutingen er en form for avhjelp som skal sikre at befordringsavtalen oppfylles. Det er dermed ingen ny befordringsavtale som inngås. Det inngås kun én kontrakt. Forordningen gir kun rettigheter til flyvninger som passasjerer har betalt. Omruting gjøres uten ytterligere kostnad for passasjerer. Det gis derfor ingen nye rettigheter til erstatning. Dette støttes av en sak i Tyskland; 18b C-27/16.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler ytterligere standarderstatning med 600 euro

**Nemndas representanter**

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Wenche Skeisvoll (SAS)
- Joachim Sponheim (SAS)