

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kanselleringer

Dato

12.02.2019

Saksnummer

2018-00926

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Bergen via København og San Francisco til Albuquerque i staten New Mexico, USA den 22. mars 2018. Den første flyvningen fra Bergen til København med SK2865 ble kansellert på grunn av været. Klager ble så booket om til en senere avgang via Stavanger. Denne avgangen ble kansellert på grunn av tekniske problemer. I kontakt med kundebehandler hos SAS ble klager informert om at han ville få erstatning for kanselleringen som skyldtes tekniske problemer. Klager ble så booket om til en reise som ville medføre en forsinkelse på to døgn. Klager fikk selv endret denne reiseruten da han landet i København, men ankom likevel Alberquerque med ett døgns forsinkelse.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 for reisen som ble kansellert som følge av tekniske problemer.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde billett for reise fra Bergen den 22. mars 2018 med SK2865 til København og forbindelse videre med SK935 til San Francisco og UA5648 til Albuquerque. SK2865 skulle opereres av flyindivid EIFPJ. Dette flyet skulle komme fra København som SK2862. Underveis fra København til Bergen ble imidlertid SK2862 omdirigert til Oslo på grunn av værforholdene på Bergen Lufthavn/Flesland.

SK2862 kunne ikke lande i Bergen og måtte omdirigeres til Oslo på grunn av tåke. Dette er ekstraordinært, og SAS er derfor ikke pliktige til å betale kompensasjon, jf. EU-forordning 261/2004, fortalens punkt 14. Det er denne første forsinkelsen som gjør at klager ble booket om. Med andre ord hadde ikke ombookingen vært nødvendig dersom flyet ikke trengte å returnere til Oslo. Da den første forsinkelsen oppstod på grunn av ekstraordinære omstendigheter, har klager ikke rett til erstatning om den flyvning han blir booket om til også blir kansellert eller forsinket. Dette er ansett som en alternativ flight, og er fastslått i en tysk underrettsdom fra Dusseldorf Local Court 40 C-81/17.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav om erstatning i henhold til forordningen.

Nemnda bemerker

Klagers flyvning til København ble kansellert da innkommende flyvning til Bergen ikke kunne lande på Flesland på grunn av været og måtte lande i Oslo i stedet. Klager ble omrutet til en ny avgang senere samme kveld via Stavanger, men denne flyvningen ble i følge klager kansellert på grunn av teknisk feil. Det er denne kanselleringen klager krever erstatning for.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5.

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. Flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå kanselleringen.

I dette tilfellet skyldtes kanselleringen at flyet som skulle betjene klagers flyvning måtte omdirigeres til Oslo på grunn av dårlig vær i Bergen. Det vises til fremlagt dokumentasjon. Værforhold av en slik art er ansett som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand og gir ikke klager rett til standarderstatning. Det er heller ikke krevet.

Spørsmålet for nemnda er om klager har krav på standarderstatning som følge av ny kansellering ved omrutingen.

SAS har ikke redegjort for hvorfor omrutingsflyvningen ble kansellert, eller fremlagt noen dokumentasjon. Klager har oppgitt at det skyldtes teknisk svikt. Etter nemndas syn har SAS ikke godtgjort at kanselleringen av avgangen til Stavanger skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått, eller at alle rimelige tiltak var truffet. Klager måtte omrutes på nytt og ankom til slutt Albuquerque ett døgn forsinket.

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

I juridisk litteratur og også i utenlandsk rettspraksis har ulike oppfatninger kommet til uttrykk. En måte å se det på er at en flyvning som følge av en omruting i henhold til artikkel 8 ikke kan betraktes som en selvstendig flyvning i henhold til artikkel 5.1, men bare er et slags oppfyllelsessurrogat knyttet til den opprinnelige flyvningen som ikke gir rett til erstatning på samme vis som andre kansellerte flyvninger, selv om forutsetningene i artikkel 7 er oppfylt. En annen måte å se det på er at en slik flyvning

gir rett til kompensasjon på lik linje med andre kansellerte flyvninger om de øvrige forutsetninger i artikkel 7 er oppfylt.

EU-kommisjonen har i sin ikke-bindende veiledning av tolkningen av forordningen, datert 15. juni 2016, anbefalt det siste alternativet.

Følgende fremgår av nest siste avsnitt under punkt 4.2:

"Enhver ny rett 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 passasjerer, når bistand skal ydes."

Nemndas flertall - lederen og forbrukerrepresentantene - forstår dette slik at en eventuell ny rett til kompensasjon gjelder for den nye bookingen som passasjerer har godtatt i henhold til artikkel 8.1 dersom denne flyvningen kanselleres eller er forsinket ved ankomst.

I mangel på regulering eller forhåndsbeskjed fra EU-domstolen som sier noe annet, finnes 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. 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 hadde akseptert en omruting snarest mulig og vil dermed etter flertallets syn ha rett til standarderstatning for kanselleringen av denne omrutingen.

Mindretallet - bransjerepresentantene - er av en annen oppfatning:

Ved en kansellering har passasjerer 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 sak i tysk domstol; 18b C-27/16.

Nemnda mener derfor at klager har krav på standarderstatning på 600 euro.

Vedtaket er fattet med den dissens for fremgår ovenfor.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at SAS utbetaler standarderstatning til klager med 600 euro.

Nemndas representanter

- Vibecke Groth (leder)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Camilla Dragvoll (Ticket)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)
- Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)