

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved kansellering og forsinkelse. Spørsmål om dobbel standardkompensasjon etter EU-forordning 261/2004.

Dato

27.08.2019

Saksnummer

2019-00060

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY7001 fra Oslo lufthavn (OSL) til New York - John F. Kennedy (JFK) 18. oktober 2018 kl. 18.10. Flyvningen ble kansellert, og passasjerene har mottatt standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 600 euro.

Passasjerene ble booket om til ny flyvning, DY7901 den 19. oktober kl. 15.20. Denne flyvningen ble forsinket med cirka fem timer, og klager har på denne bakgrunn fremsatt krav om ytterligere standardkompensasjon på 600 euro.

Flyselskapet Norwegian har vist til at DY7001 og DY7901 var den samme flyvningen, og har derfor avslått klagers kompensasjonskrav. Klager har i denne forbindelse vist til at dette var en omruting, tilbudt i henhold til EU-forordningens artikkel 8. I denne forbindelse har klager 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".

Klager har også vist til en uttalelse fra det svenske klageorganet, hvor passasjerene fikk medhold i sitt krav om dobbel erstatning.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

De berørte passasjerene skulle opprinnelige reise med DY7001 fra Oslo til New York 18. oktober 2019. Flymaskinen led imidlertid av en teknisk feil etter forrige flyvning, og dette medførte til slutt at klagers flyvning ble kansellert. Passasjerene ble overført til "rescue flight" DY7901 med avgang 19. oktober. Denne flyvningen ble også forsinket ved ankomst til New York.

En "rescue flight" er ikke en kommersiell flyvning. Det er ikke en flyvning som er planlagt eller en del av selskapets alminnelige ruteprogram, og det selges ikke billetter til flyvningen. Det er en flyvning som har blitt planlagt med det formål å frakte strandede passasjerer frem til sin destinasjon. En forsinkelse på en såkalt "rescue flight" må derfor ses i direkte sammenheng med driftsforstyrrelsene på den opprinnelige flyvningen.

Passasjerene har allerede mottatt kompensasjon på 600 euro for uregelmessigheten på DY7001. Å endre rutenummeret fra DY7001 til DY7901 er en nødvendighet, da flyvningen fra Oslo til New York neste dag har det samme rutenummeret (DY7001). Utbetalingen til klager referer til DY7001, men i realiteten er kompensasjonen utbetalt i forbindelse med kontrakten mellom passasjerene og Norwegian. At rutenummeret ble endret var en nødvendighet, og Norwegian anfører at de gjorde rimelige tiltak for å opprettholde transportavtalen mellom passasjerene og selskapet.

Passasjerenes endelige destinasjon var New York, og Norwegian har allerede kompensert passasjerene for den forsinkede ankomsten til sin destinasjon. Norwegian har på ovennevnte grunnlag avvist klagers krav, da dette vil utgjøre dobbel kompensasjon.

Nemnda bemerker

Passasjerene hadde en bekreftet booking med Norwegian flyvning DY7001 fra Oslo til New York 18. oktober 2018. Denne flyvningen ble imidlertid kansellert på grunn av tekniske problemer. Passasjerene har fått utbetalt standarderstatning på 600 euro pr. person i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 jf. artikkel 7.

Passasjerene ble booket om til DY7901 neste dag, 19. oktober. Dette var en omruting de godtok. Også denne flyvningen ble forsinket med fem timer. Det er ikke fremlagt noe dokumentasjon som viser årsaken til denne forsinkelsen.

Spørsmålet for nemnda er om klager 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 forord og har 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 omrutingsflyvningen blir kansellert eller forsinket. 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 akseptert 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. 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 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. Passasjerene 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 passasjerene har betalt. Omruting gjøres uten ytterligere kostnad for passasjerene. 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 pr. person.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Joachim Sponheim (SAS)