

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og ekstraavgifter grunnet kansellering.

Dato

08.04.2021

Saksnummer

2020-00209

Tjenesteytere

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Båtsfjord til Kirkenes den 16. mars 2017 med WF930 kl. 09:01. Det ble gitt beskjed til klager en til to timer i forveien om at flyvningen ble kansellert. Årsaken som ble oppgitt var mangel på bakkemannskap i Kirkenes. Klager ble omrutet til WF951 samme dag kl. 13:08 og ville da ha blitt forsinket med fire timer ved ankomst. Denne flyvningen blir også kansellert med samme årsak. Ny rute ble mottatt og klager blir totalt forsinket med ca. ti timer.

Klager krever standarderstatning på 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004. Videre krever han refusjon av utgifter til ombooking av separat billett fra Kirkenes til Oslo, kroner 2 403.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Widerøe har anført at i henhold til norsk kontraktsrett må reklamasjonskrav fremsettes innen rimelig tid. I korrespondanse med klager i denne saken viser Widerøe også til relevant Svensk høyesterettsdom som sier at denne fristen ikke kan være kortere enn to måneder.

For at Widerøe skal kunne innhente opplysninger, dokumentasjon og beviser vedrørende den enkelte sak på best mulig måte er vi avhengige av at det ikke går for lang tid fra hendelse inntreffer til at en reklamasjon fremsettes til selskapet.

Widerøe anser derfor 2 måneder som rimelig tid for å reklamere på de uregelmessigheter som klager har hatt ved sin reise. Klager er klar over mangelen ved sitt produkt i det det informeres om uregelmessighet fra flyselskapet, og Widerøe ser ingen grunn for at klager skal vente i mer enn to måneder med å fremsette sitt krav.

Nemnda bemerker

Klager skulle reise fra Båtsfjord til Kirkenes den 16. mars 2017. Flyvningen var:

WF930 Båtsfjord - Kirkenes kl. 09.01 til kl. 10.28.

WF930 ble kansellert og klager ble booket om til ny avgang kl 13.08 (WF951) via Vadsø, med ankomst kl 14.17 (WF953). Også WF951 ble kansellert, og klager ble booket om til ny avgang kl 17.25. Han ankom Vadsø kl 20.25, ca ti timer forsinket. Klager hadde separat billett videre til Oslo med SAS.

Klager fremsatte krav om standardkompensasjon og refusjon av utgifter til Widerøe den 13. juni 2019.

Widerøe har avvist kravet og anført at det er satt frem for sent.

Nemnda er ikke enig med Widerøe i at klagen er fremsatt for sent. I HR-2020-2401-A gjaldt saken en flypassasjer som hadde fremsatt krav om standarderstatning på 600 euro etter en forsinkelse på noe over tre timer på en reise fra Thailand til Oslo, jf. forordning (EF) nr. 261/2004 artikkel 7 (flypassasjerforordningen) og forskrift om flypassasjerers rettigheter 17. februar 2005 nr. 141 § 1. Høyesterett la til grunn at det utenfor de lovregulerte tilfellene ikke gjelder noen generell regel om reklamasjonsplikt i norsk kontraktsrett. Etter en vurdering av de hensyn som reklamasjonsplikt begrunnes med, kom Høyesterett videre til at det ikke var tilstrekkelig grunn til på ulovfestet grunnlag å stille et krav til reklamasjon i tilknytning til standarderstatning etter flypassasjerforordningen. Den alminnelige foreldelsesfristen på tre år fikk da anvendelse.

Ettersom det ikke gjelder noen reklamasjonsfrist er klagen heller ikke fremsatt for sent. For øvrig bemerker nemnda at kravet åpenbart heller ikke er foreldet.

Nemnda vurderer deretter om klager har krav på standarderstatning.

Forsinkelse/kansellering som medfører at passasjeren kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet, gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen/kanselleringen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artiklene 5, 6 og 7, samt EU-domstolens avgjørelser i sakene Sturgeon-Condor av 19.11.2009 (C-402/07) og Nelson med flere av 23.10.2012 (C-581/10).

Nemnda legger til grunn at klagers flyvning fra Båtsfjord - Kirkenes den 16. mars 2017 ble kansellert, og at klager ble booket om slik at han ville ankommet sitt endelige bestemmelsessted omtrent fire timer forsinket. Flyvningen klager ble booket om til

ble imidlertid også kansellert. Klager ble på nytt booket om og han ankom endelig bestemmelsessted Kirkenes omtrent ti timer forsinket.

Widerøe har ikke svart nemnda angående kanselleringene, og har dermed ikke godtgjort at kanselleringene skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått. Klager har etter nemndas syn derfor krav på standarderstatning på 250 euro for kanselleringen av den opprinnelige flyvningen.

Nemnda mener at klager har krav på standarderstatning for flere uregelmessigheter på samme reise og viser i den forbindelse til avgjørelse i EU-domstolen av 12. mars 2020 i sak C-832/18. Klager har etter nemndas syn derfor også krav på ytterligere 250 euro i standardkompensasjon for kanselleringen av den andre flyvningen.

Klager har videre fremsatt krav om refusjon av utgifter til ombooking av separat billett med SAS fra Kirkenes til Oslo.

Når det gjelder utgiftene til ombooking av klager billett fra Kirkenes til Oslo mener nemnda at det ikke er grunn til å vurdere om klager har rett på erstatning av disse etter luftfartsloven § 10-20. Dette fordi nemnda mener at disse utgiftene uansett skal samordnes etter forordningens artikkel 12. I henhold til artikkel 12 kan standarderstatning etter EU-forordningen trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Passasjerer har således alltid krav på å få utbetalt standarderstatningen dersom vilkårene er til stede for dette. Har passasjerer også rett til erstatning på annet grunnlag, og denne overstiger standarderstatningen, kommer standarderstatningen til fradrag. Transportklagenemndas praksis i tilsvarende saker bekrefter dette prinsippet. Standarderstatningen er ment å dekke både økonomisk og ikke-økonomisk tap. I dette tilfellet overstiger standarderstatningen utgiftene til ombooking av billett (kroner 2 403). Disse utgiftene må derfor anses dekket av standarderstatningen.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Widerøe utbetaler 500 euro til klager.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)