

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kanselleringer

Dato

12.02.2019

Saksnummer

2018-03234

Tjenesteytere

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Den 3. februar 2018 hadde klager og hennes reisefølge (tilsammen to personer) bestilt en reise med WF606 fra Kristiansand direkte til Trondheim den 23. juli 2018 kl. 20.25. Den 16. februar mottok de en ruteendring fra Widerøe og skulle nå reise Kristiansand - Bergen - Trondheim kl. 18.15. Flyet til Bergen ble forsinket og da de ankom Bergen ble det gitt beskjed om at flyet til Trondheim var kansellert på grunn av tekniske problemer. De ble innkvartert på hotell og fikk beskjed om at de var booket om neste dag til å fly Bergen - Sandefjord/Torp - Trondheim. Denne kanselleringen krevde de standarderstatning for og dette ble utbetalt med 250 euro pr. person av Widerøe.

Den 24. juli fløy de fra Bergen til Sandefjord/Torp. Herfra skulle de reise videre til Trondheim med WF482. Flyvningen ble utsatt gang på gang på grunn av tekniske problemer og de ankom til slutt Trondheim tre timer og 40 minutter forsinket. Klager og hennes reisefølge krevde standarderstatning for denne kanselleringen, men Widerøe har avslått kravet og begrunnet det med at det ikke blir utbetalt standarderstatning mer enn én gang for samme reisestrekning på samme referansenummer.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I dette tilfellet var Widerøes maskin WF678 den 23. juli 2018 kansellert og passasjerene mottok ombooking til neste dag. Klagerne ble kompensert med 250 euro, forpleining og hotell. De ble booket om til flyvning WF405 og WF482 via Sandefjord/Torp til Trondheim, med ny ankomst kl. 11.05 den 24. juli. Denne maskinen ble dessverre kansellert og kunden ble igjen booket om til ny avgang på direkterute med SK4164 med ankomst kl. 12.00. En total forsinkelse på rett under 15 timer.

Slik Widerøe tolker EU-kommisjonens tolkningsveileder av EU-forordningen 261/2004 fremgår det at en flyvning fra A til B kan anses som en sammenhengende forsinkelse dersom kunden får tilbud om ombooking og godtar omruting på raskeste alternativ. I

dette tilfellet ble klager booket om til Trondheim, og selv om tilbudet om ombooking kanselleres kan det overordnet sees på som en felles forsinkelse, da de aldri har ankommet Trondheim og klagerne har følgelig kun krav på en standardkompensasjon.

Nemnda bemerker

Klager og hennes reisefølge hadde bestilt en reise med WF606 fra Kristiansand direkte til Trondheim den 23. juli 2018. Den 16. februar mottok de en ruteendring fra Widerøe og skulle nå reise Kristiansand - Bergen - Trondheim kl. 18.15. Flyet til Bergen ble forsinket og da de ankom Bergen ble det gitt beskjed om at flyet til Trondheim var kansellert på grunn av tekniske problemer. De ble innkvartert på hotell og fikk beskjed om at de var booket om neste dag til å fly Bergen - Sandefjord/Torp - Trondheim. Klagernes opprinnelige flyvning til Trondheim ble kansellert på grunn av tekniske problemer. De har fått standarderstatning på 250 euro pr. person for kanselleringen av denne reiseruten. De ble omrutet til en ny avgang, men her ble flyvningen til Trondheim også kansellert. Det er denne kanselleringen og påfølgende forsinkelse klager også 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, jf. artikkel 7. Widerøe har ikke fremlagt noen dokumentasjon for kanselleringen av reisen klager og hennes reisefølge ble omrutet til. Nemnda legger klagers opplysning om at kanselleringen skyldtes tekniske problemer til grunn og følgelig at kanselleringen ikke skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Spørsmålet for nemnda er om klager og hans reisefølge har krav på standarderstatning som følge av ny kansellering 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 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 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."

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 i tillegg til standarderstatning for kanselleringen av den opprinnelige reiseruten.

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.

Vedtaket er fattet med den dissens for fremgår ovenfor.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Widerøe utbetaler ytterligere standarderstatning med 250 euro pr. person.

Nemndas representanter

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