

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet både kansellering og forsinkelse

### Dato

12.02.2019

### Saksnummer

2018-03056

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Stavanger til København med SK1875 og videre til Brussel med SK1591 den 29 august 2018. Flyvningen fra Stavanger ble kansellert kun 60 minutter før avgang, angivelig på grunn av sykdom i besetningen. Klager ble deretter booket om til SK4024 til Oslo med avgang 5 timer senere. Dette flyet ble forsinket uten at det ble oppgitt noen årsak og klager mistet igjen sin videreforbindelse fra Oslo til Brussel. Hun fikk ny ombooking, denne gang via København til Brussel og ankom med en forsinkelse på 7 timer og 15 minutter.

Klager har krevd 250 euro i standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, men SAS har vist til at sykdom blant besetningen er en ekstraordinær omstendighet som fritar dem fra å betale erstatning. Videre har SAS vist til at det ikke kan kreves erstatning to ganger for samme reise.

Klager mener hun har rett til erstatning for både kanselleringen og forsinkelsen som oppsto på reisen. Klager anfører at hun uansett har rett til erstatning for kanselleringen av opprinnelig reise da sykdom i besetningen ikke kan anses som en ekstraordinær hendelse med mindre slik sykdom oppstår under en flyvning og flyvningen av den grunn medfører at flyet må omdirigeres til nærmeste flyplass.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I sitt svar til klager har SAS anført at kanselleringen av klagers opprinnelige flyvning fra Stavanger til København skjedde fordi en i besetningen ble syk kort tid før planlagt avgang. SAS har alltid ekstra personell som kan ringes dersom sykdom rammer en flyavgang fra flyplass der de har en basestasjon for crew. Stavanger er ikke en slik basestasjon, og SAS hadde dermed ingen mulighet til å få tilkalt et nytt besetningsmedlem. Man har kun rett til én standarderstatning pr. reise selv om den reisen man blir ombooket til også blir forsinket eller kansellert. Sykdom blant

besetningen er en ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapet fra å betale standarderstatning og SAS kan følgelig ikke imøtekomme klagers krav.

I sitt tilsvare til Transportklagenemnda har SAS opplyst at de har valgt å utbetale standarderstatning med 250 euro til klager.

### **Nemnda bemerker**

Kansellering av en flyavgang eller en forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at kanselleringen eller forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7, samt EU-domstolens avgjørelser i *Sturgeon m.fl. mot Condor* (C402/07) og *Nelson m.fl. mot Lufthansa* (C-581/10 og C-629/10).

Sykdom blant besetningen kan være en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Sykdom oppstår imidlertid fra tid til annen. Flyselskapet må derfor være forberedt og ha en beredskapsplan for håndtering av påregnelig sykdom. Sykdom kan likevel oppstå så plutselig eller i et slikt omfang at flyselskapet ikke har mulighet til å unngå innstilling av en eller flere avganger. Dette må vurderes konkret.

SAS anfører at flyselskapet måtte kansellere klagers opprinnelige avgang grunnet plutselig oppstått sykdom kort tid før avgang fra Stavanger som ikke er en basestasjon. SAS har imidlertid ikke fremlagt noen dokumentasjon i sitt tilsvare til nemnda, men kun opplyst at de velger å utbetale standarderstatning med 250 euro. Det er ikke gitt noe svar på hva forsinkelsen av klagers ombookede reise skyldtes. Til klager har SAS anført at man kun vil ha rett til én standarderstatning selv om reisen man blir omruttet til også blir kansellert eller forsinket. Nemnda er kjent med at SAS har anført dette i flere saker som er kommet inn til nemnda. SAS har ikke godtgjort at kanselleringen av klagers ombookede reise skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Spørsmålet for nemnda blir derfor om klager har krav på standarderstatning både som følge av kanselleringen av klagers opprinnelige reise og i tillegg for forsinkelsen ved omrutingen til ny reise.

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 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 SAS utbetaler ytterligere en standarderstatning med 250 euro.

### **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)