

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

12.02.2019

Saksnummer

2018-00640

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge på tilsammen fire personer skulle reise fra Oslo til Phoenix via New York den 5. januar 2018. SK907 fra Oslo til New York ble innstilt, og klager med familie ble booket om til neste dag via Miami med avgang kl 09.30 med SAS og American Airlines.

SK955 fra Oslo til Miami den 6. januar ble omtrent ni timer forsinket, slik at klager mistet sin videreforbindelse. Det var ingen hjelp å få i Miami. Han reiste med to små barn som var helt utslitte, og de hadde med seg ti kolli som de måtte dra med seg fra kontor til kontor de ble henvist til, uten å få hjelp. Klager opplevde hendelsen som et mareritt.

Klager og hans familie endte opp med å tilbringe to dager i Miami før de ble fraktet til sitt bosted i Phoenix. Klager mistet to dager på jobb, og barna to dager på skolen.

Klager krever standarderstatning 600 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004, samt refusjon av utgifter i ventetiden. Videre krever han en god sum eurobonuspoeng for tort og svie.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SK907 Oslo-New York 5. januar ble innstilt som en direkte konsekvens av at SK907 Oslo-New York 4. januar ble omdirigert til å lande i Washington på grunn av værforhold i New York, snøstorm. Omdirigeringen fikk direkte følge for SK908 som skulle operere New York-Oslo 4. januar samt retur Oslo-New York som SK907 den 5. januar. Dette er bakgrunnen for at klagers opprinnelige avgang SK907 den 5. januar 2018 ble innstilt. SAS viser til fremlagt dokumentasjon.

Klager med reisefølge ble booket om til SK955 fra Oslo via Miami til Phoenix den 6. januar 2018. SK955 Oslo-Miami 6. januar ble forsinket i påvente av at nytt fly måtte flys fra København til Oslo på grunn av teknisk feil med flymaskinen.

Klager søker EU kompensasjon for forsinkelsen med SK955 den 6. januar 2018. Klagers opprinnelige booking var Oslo-New York 5. januar. Det var innstillingen av SK907 som var hovedårsaken til at klager med reisefølge ble booket om til SK955. Følgelig var SK955 en alternativ booking som ble tilbudt klager og ikke en del av den opprinnelige kontrakten med flyselskapet.

SAS viser til fremlagt kopi av en tysk underrettsdom fra Dusseldorf Local Court 40 C-81/17, hvor dette er beskrevet nærmere.

Værsituasjonen i New York den 4. januar 2018 er å anse som ekstraordinært i henhold til forordningen og er utenfor flyselskapets kontroll. SAS hadde ingen mulighet til å forhindre innstillingen av SK907 den 5. januar 2018 og ved å booke om klager med reisefølge til første mulige reiserute til Phoenix, mener vi at SAS gjorde det som var mulig for å få klager med reisefølge så raskt som mulig frem til bestemmelsesstedet.

SAS har dekket NOK 7 599 for ekstra utgifter i forbindelse med forsinkelsen, men flyselskapet kan ikke imøtekomme klagers krav om EU kompensasjon i dette tilfellet.

Nemnda bemerker

Klagers flyvning til Phoenix ble kansellert som følge av snøstorm i New York. Flyet som skulle operere klagers flyvning ble den 4. januar på vei fra Oslo til New York omdirigert til Washington grunnet uværet. Klager med reisefølge ble omrutet til en ny avgang dagen etter via Miami, men denne flyvningen ble 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.

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. SAS har opplyst til nemnda at SK955 fra Oslo til Miami den 6. januar ble kansellert grunnet teknisk svikt.

Teknisk feil er som regel ikke en ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapet fra plikten til å betale standarderstatning, jf. EU-domstolens avgjørelse av 17.09.2015 Corina van der Lans - KLM (C-257/14) og Kommisjonens veileder av 15.06.2016 punkt 5.2. Slik nemnda ser det har ikke flyselskapet SAS godtgjort at den tekniske svikten skyldtes en ekstraordinær omstendighet i dette tilfellet:

Flyselskapet har ikke fremlagt dokumentasjon fra flyprodusenten eller kompetente myndigheter for at den tekniske svikten skyldtes fabrikasjonsfeil. Det er heller ingen holdepunkter for sabotasje eller terrorhandlinger.

Spørsmålet for nemnda er etter dette om klager og hans reisefølge har krav på standarderstatning som følge av den nye kanselleringen 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 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 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.

Flertallet anbefaler at SAS utbetaler standarderstatning med 600 euro pr. person, totalt 2400 euro.

Klager krever eurobonuspoeng for tort og svie. Nemnda kan ikke se at et slikt krav er dekningsmessig etter EU-forordningen.

Vedtaket er avsagt med den dissens som fremgår ovenfor.

Vedtak

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

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)