

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og dekket forpleining grunnet kansellering.

Dato

16.06.2020

Saksnummer

2019-02764

Tjenesteytere

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Sandane den 21. januar 2019 kl. 08.20 med WF145. Avgangen ble kansellert pga. tekniske årsaker. Klager anfører at tekniske årsaker ikke er ekstraordinært, og at han har krav på 250 euro for denne kanselleringen.

Klager ble satt opp på nytt fly kl. 16.20, dvs. åtte timer etter opprinnelig avgang. Flightnummer for den nye flyvningen var WF153. Han fikk en kostseddel på 150 kroner, noe som ikke var tilstrekkelig sett i henhold til ventetiden. Klager fikk et mellomlegg til mat på 92 kroner som kreves dekket.

WF153 ble også kansellert. Klager ble igjen ombooket til en avgang kl. 20.00, flightnummer WF155.

Klager har i ettertid fått utbetalt standarderstatning på 250 euro for kanselleringen av WF153. Klager ønsker imidlertid også standarderstatning for kanselleringen av sin opprinnelige flyvning, WF145. Han viser til tidligere vedtak fra Transportklagenemnda hvor passasjerer har fått medhold i et slikt krav.

Oppsummert krav er med dette 250 euro i standarderstatning, samt 92 kroner for mellomlegg til mat i ventetiden.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Widerøe står ved sin tidligere avgjørelse. Ved en kansellering skal flyselskapet omrute passasjerer til sin endestasjon så fort som mulig og uten ekstra kostnader. Widerøe er av den oppfatning at det ikke kan kreves flere kompensasjoner på samme reise under samme kontrakt. En omruting etter kansellering er en reise under samme kontrakt som opprinnelig reise. Widerøe viser til en sak som gikk i tysk domstol.

Klager fikk et matkort på 150 kroner. Det overskytende beløpet på 92 kroner er ikke dekket av selskapet.

Nemnda bemerkter

Klager hadde en bekreftet booking med Widerøes flyvning WF145 fra Oslo til Sandane den 21. januar 2019 kl. 08.20. Denne flyvningen ble imidlertid kansellert på grunn av tekniske problemer.

Klager ble booket om til WF153 samme dag kl. 16.20. Også denne flyvningen ble kansellert. Det er ikke fremlagt noe dokumentasjon som viser årsaken til den andre kanselleringen. Klager har fått utbetalt standarderstatning på 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 jf. artikkel 7 for den andre kanselleringen. Klager ble booket om til WF155 med avgang samme dag kl. 20.00. Denne flyvning forløp som planlagt.

Spørsmålet for nemnda er om klager har krav på standarderstatning for kanselleringen av den opprinnelige avgang, i tillegg til mottatt standarderstatning for kansellering nr. 2.

Spørsmålet løses verken i forordningens ordlyd eller fortale direkte, og er visstnok heller ikke prøvd i rettspraksis. Derimot har både nemnda i 2019 (FLYKN-2018-2005 - under dissens 3-2) og EU-domstolen gjennom en enstemmig prejudisiell uttalelse av 12. mars 2020 (C-832/18) lagt til grunn at passasjer som har fått sin reise kansellert to ganger og har mottatt standarderstatning for den opprinnelige avgang, også har rett til standarderstatning for kansellering nr. 2.

EU-kommisjonens ikke-bindende tolkningsveiledning til forordningen bygger på at passasjerer som aksepterer om-booking på sammenlignbare vilkår har ordinære rettigheter etter forordningen i behold, også dersom den om-bookede flyvingen blir kansellert eller forsinket, jf. veiledningens pkt. 4.2 nest siste avsnitt der det heter:

"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."

I C-832/18 bygget EU-domstolen på

- at forordningen etter artikkel 3 nr. 2 bokstav b gir forordningen anvendelse også på enhver passasjer som er blitt overført av et flyselskap eller reisearrangør til en annen flyavgang enn den passasjeren har reservasjon til, uansett grunn (avsnitt 25-26);
- at forordningen ikke begrenser om-bookede passasjerer rettigheter særskilt i noen bestemmelse (avsnitt 27); og
- at også passasjerer som har fått standarderstatning for kansellering nr. 1 og opplever at også flyvning nr. 2 blir kansellert eller ankommer sitt endelige bestemmelsessted mer enn tre timer forsinket, derfor har rett til kompensasjon (avsnitt 28).

I tillegg viste EU-domstolen i C-832/18 til to støtte-argumenter for sitt resultat:

- Dels, at forordningens formål etter fortalen er å begrense passasjerers tidsspille og ulemper ved kansellering og forsinkelse. Passasjerene opplever tidsspille og ulemper dobbelt opp ved doble forsinkelser. Forordningens formål tilsier derfor at passasjerer mottar standarderstatning for hver kansellering/forsinkelse de opplever (avsnitt 30-31); og
- Dels, at flyselskapets plikt til å yte bistand etter artikkel 8 første ledd ville vært uten sanksjoner, dersom passasjerene skulle være uten rett til ytterligere kompensasjon etter den første kansellering.

De samme støtteargumenter er fremhevet også i FLYKN-2018-2005. EU-domstolens slutning i C-832/18 pkt. 1 er at forordningen

«... skal fortolkes således, at en flypassager, der har fået compensation på grund af aflysning af en flyafgang og har accepteret den omlagte flyvning, som den pågældende er blevet tilbudt, kan kræve compensation på grund af en forsinkelse af den omlagte flyvning, når denne forsinkelse når op på et antal timer, som giver ret til compensation, og når det luftfartsselskab, som udfører den omlagte flyvning, er det samme som det, der stod for den aflyste flyvning.»

Nemnda finner ingen gode grunner for at klagers rettigheter ved gjentatte kanselleringer skulle avhenge av om selskapet frivillig betaler standarderstatning for kansellering nr. 1, men nekter å betale for kansellering nr. 2 slik de gjorde i FLYKN-2018-2005 og C-832/18; eller om selskapet betaler frivillig for kansellering nr. 2, men nekter å betale for den opprinnelige kansellering slik tilfellet er i saken her. Passasjerer vil rammes av tidsspille og ulemper i strid med forordningens formål på samme måte som de øvrige passasjerer på begge de kansellerte flyvninger. Nemnda finner derfor at også en passasjer utsatt for gjentatte kanselleringer er berettiget til kompensasjon i henhold til artikkel 7 også for den første kansellering, såfremt de øvrige vilkår etter forordningen er oppfylt.

Widerøe har ikke fremlagt noe dokumentasjon eller redegjørelse om årsaken til kanselleringen av WF145, utover å vise til tekniske problemer. Dette oppfyller ikke flyselskapets bevisbyrde til å sannsynliggjøre at kanselleringen skyldtes usedvanlige omstendigheter som ikke kunne ha vært unngått selv om alle rimelige forholdsregler hadde blitt truffet etter artikkel 5 nr 3. Etter dette anbefaler nemnda at klager gis medhold i sitt krav om ytterligere standarderstatning på 250 euro.

I henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 punkt 1 bokstav b) jf. artikkel 9 nr. 1 bokstav a) skal klager ved kansellering tilbys forpleining i form av mat og drikke i rimelig forhold til ventetidens lengde. Dette gjelder uavhengig av årsaken til kanselleringen.

På grunn av Widerøes kanselleringer var klager på flyplassen totalt 11 timer 40 minutter fra opprinnelig til gjennomført avgang, og fra tidlig på morgenen til sent på kveld.

Nemnda finner at 150 kroner ikke dekker klagers påregnelige utgifter til mat i en så lang ventetid, og anbefaler at Widerøe utbetaler til klager det dokumenterte mellomlegget på 92 kroner.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Widerøe utbetaler 250 euro, samt 92 kroner for mat i ventetiden.

Nemndas representanter

- Per Kaare Nerdrum (leder)
- Camilla Rise (NHO luftfart)
- Ingrid Helene Espolin Johnson (Norwegian Air Shuttle)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)