

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved kansellering og forsinkelse. Spørsmål om dobbel standardkompensasjon etter EU-forordning 261/2004.

### Dato

21.03.2019

### Saksnummer

2018-04186

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY7021 fra Oslo lufthavn (OSL) til Bangkok (BKK) 17. oktober 2018 kl. 14.50. Det kom stadig nye forsinkelser utover ettermiddagen og kvelden, og til slutt ble det gitt informasjon om at flyvningen var kansellert, og at passasjerene var booket om til neste dag. Klager har forklart at passasjerene fikk beskjed om å hente bagasjen og forlate flyplassen. Neste dag skulle passasjerene sjekke inn på en ny flyvning med avreise kl. 07.00.

Også flyvningen neste dag ble forsinket. Klager mottok følgende tekstmelding fra Norwegian: "Update regarding your Norwegian flight DY7201 from Oslo (OSL) to Bangkok (BKK) originally on 17th October at 14:50. Unfortunately, your flight is further delayed due to technical reasons. Your new estimated departure time is 18th October at 23:00. Please contact our check-in staff for meal vouchers". Passasjerene ble også bedt om å returnere til hjemstedet sitt i ventetiden. Klager tok bussen hjem til Oslo og pådro seg kostnader til kroner 420 kroner, som han har krevd refundert av selskapet.

Klager har anført at det dreier seg som en kansellering og en forsinkelse. Han har mottatt standardkompensasjon for kanselleringen av DY7021 17. oktober, men har også fremsatt krav om kompensasjon for forsinkelsen den 18. oktober.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY7021 fra Oslo til Bangkok 17. oktober 2018 ble kansellert, og klager ble booket om til DY7201 18. oktober. Klager mottok en tekstmelding med informasjon om at flyvning DY7201 18. oktober hadde estimert avgangstid kl. 07.00. Den faktiske avgangstiden var kl. 21.26.

Klager har allerede mottatt standardkompensasjon på 600 euro for den kansellerte flyvningen DY7201 den 17. oktober, men har også fremsatt krav om kompensasjon for forsinkelse på avgang DY7201 den 18. oktober,

Ved en kansellering har passasjerer krav på å bli omrutede til sin endelige destinasjon så snart 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 kostnader for passasjerer. Det gis derfor ingen nye rettigheter til erstatning.

Erstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 7 er en standardisert erstatningsform. Den innbyr ikke til noen for individuell tapsberegning. Tanken er at passasjerer som opplever forsinkelse eller kansellering opplever det samme tapet av tid som skal kompenseres. Selv om formålet er å "erstatte" den tapte tiden, gjør forordningen ingen forskjell på lange eller korte forsinkelser. Standarderstatningen som utbetales for kanselleringen dekker de forsinkelser passasjerer har hatt frem til ankomststedet. Dersom det oppstår kanselleringer eller forsinkelser på de alternative flyvningene, er vurderingen om selskapet har oppfylt sin plikt til å omrute innen rimelig tid etter artikkel 8. Brudd på omrutingsplikten medfører ikke ansvarsgrunnlag som medfører standarderstatning. Norwegian har anført at de ga klager et godt omrutingstilbud ved å tilby passasjerer reise påfølgende dag.

Norwegian har på ovennevnte grunnlag avvist klagers krav om ytterligere standardkompensasjon.

### **Nemnda bemerker**

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY7201 fra Oslo til Bangkok 17. oktober 2018 kl. 14.50. Flyvningen ble kansellert på grunn av tekniske problemer. Klager har fått utbetalt standardkompensasjon på 600 euro i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5. jf. artikkel 7.

Passasjerer ble booket om til DY7201 neste dag, 18. oktober 2017 kl. 07.00. Også denne flyvningen ble forsinket med mange timer. Det er ikke fremlagt noe dokumentasjon som viser årsaken til denne forsinkelsen.

Spørsmålet for nemnda er om klager og hans reisefølge har krav på standarderstatning også som følge av forsinkelsen ved omrutingen.

Nemnda konstaterer at det ikke finnes noen bestemmelse i forordningen som tar sikte på den aktuelle situasjonen. Spørsmålet berøres ikke i forordningens forord, og er etter det nemnda er kjent med heller ikke vært prøvd av EU-domstolen eller i norsk rettspraksis.

Nemndas flertall - lederen og forbrukerrepresentantene - påpeker at EU-kommisjonens tolkningsveiledning til forordningen åpner for at passasjerene kan ha rett til ytterligere standarderstatning dersom omrutingsflyvingen blir kansellert eller forsinket. 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."

I mangel av annen regulering, er 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.

Mindretallet - bransjerepresentantene - er av en annen oppfatning:

Ved en kansellering har passasjerene 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 en sak i Tyskland; 18b C-27/16.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler ytterligere standarderstatning med 600 euro pr. person.

## **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)