

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning som følge av kansellering meddelt etter avgangstid, jf. EU-forordningen art. 5 nr. 1 bokstav c nr. iii.

Dato

26.02.2020

Saksnummer

2019-01623

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

26. mars 2019 skulle klager reise med SK4144 fra Stavanger til Bergen. Planlagt avgang fra Stavanger var kl. 06.35, og planlagt ankomst i Bergen var kl. 07.15. Mens klager satt om bord på flyet, kl. 06.50, fikk vedkommende beskjed om at flyet ble kansellert. Teknisk feil ble nevnt som årsak til kanselleringen. Klager ble omrutet til SK4154, med avgang fra Stavanger kl. 07.50 og ankomst i Bergen kl. 08.55. Klager kom således frem til endelig ankomststed under to timer forsinket.

Klager anfører at det ikke er bestridt at forsinkelsen var på under to timer og at utgangspunktet da er at klager ikke har rett på erstatning etter EU-forordningen 261/2004 art. 5 nr. 1 bokstav c tredje punkt. Klager anfører imidlertid at art. 5 nr. 1 bokstav c tredje punkt ikke kan anvendes i det aktuelle tilfellet, da bestemmelsen er rettet mot passasjerer som får vite om kanselleringen i rimelig tid i forveien, slik at de kan endre planene sine i forbindelse med reise til og fra flyplassene. I klagers tilfelle var det ikke mulig å gjøre slike endringer, siden flyet allerede var klart til avgang med klager om bord da kanselleringen fant sted. Klager viser i den forbindelse til retningslinjene i EUs tidsskrift av 15. juni 2016 (2016/C 214/04), hvor det står at prinsippet i art. 5 nr. 1 bokstav c er at erstatning skal utbetales dersom passasjerer ikke er blitt informert om kanselleringen i tilstrekkelig tid i forkant. Klager anfører at dersom dette ikke var tilfellet, ville ikke bestemmelsene i art. 7 nr. 2 i EU-forordningen blitt tatt i bruk.

På bakgrunn av dette krever klager standarderstatning på 125 euro, i henhold til EU-forordningen 261/2004 art. 7 nr. 2, som følge av kanselleringen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SK4144 måtte innstilles av tekniske årsaker, og klager ble omrutet til første mulige avgang til Bergen. SK4154, som klager ble omrutet til, hadde ankomst i Bergen kl. 08.54. Det vises til fremlagt dokumentasjon på dette.

I henhold til EU-forordningen art. 7 nr. 2 bokstav b er ikke flyselskapet erstatningspliktig når det lykkes selskapet å omrute passasjerer til en ny flyvning innenfor den oppgitte tidsrammen: mindre enn én time før opprinnelig avgang og ankomst mindre enn to timer etter opprinnelig ankomst.

SAS informerer kundene så fort som det er praktisk mulig når SAS får kunnskap om at en flyvning må kanselleres. I den aktuelle saken ble flyet kansellert etter at flyet skulle ha lettet. Klager tolker EU-forordningens tolkningsveileder feil når klager mener at standarderstatning skal utbetales siden klager ikke ble varslet i god tid. For det første er dette hentet fra tolkningsveileder, hvilket tilsier at denne regelen ikke er bindende slik som forordningen er. For det andre kan det ikke være hensynet bak regelen at det avgjørende for om selskapet skal betale erstatning eller ikke, er om kanselleringen er varslet i god tid.

Kanselleringer av flyvninger kan i teorien oppstå når som helst, det være seg på grunn av værforhold som ikke tillater at flyet får lette eller lande, som følge av skade på flyet eller på grunn av restriksjoner i luftrommet. Det kan altså oppstå helt plutselig, også rett før eller etter avgangstid. Det vil derfor være umulig for flyselskapet å få varslet passasjerene innen det klager mener er «sufficiently in advance». Regelen må derfor forstås slik at flyselskapet plikter å varsle om kanselleringen så fort selskapet har kunnskap om den. Dette er oppfylt i det aktuelle tilfellet, siden SAS varslet om kanselleringen umiddelbart etter at selskapet fikk kunnskap om den.

Klager ankom videre Bergen én time og 39 minutter senere enn planlagt, og som følge av dette kan ikke klagers krav om standarderstatning i dette tilfellet imøtekommes.

Nemnda bemerker

Klager skulle reise med SK 4144 den 26. mars 2019 fra Stavanger kl. 06.35 til Bergen med planlagt ankomst kl. 07.15. Flyvningen ble kansellert av tekniske årsaker kl. 06.50, dvs. etter flyets planlagte avgang og også etter at passasjerene inklusive klager hadde kommet om bord. Kanselleringen ble meddelt så snart selskapet fikk kunnskap om den. Klager ble omrutet til første mulige avgang, og ankom sitt bestemmelsessted mindre enn to timer etter planlagt ankomst.

Klager har fremmet krav om halvert standarderstatning med 125 euro. Selskapet har bestridt ansvar.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7.

Tekniske problemer er som utgangspunkt ikke en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand, jf. EU-domstolens avgjørelse i C-257/14 avsnitt 44 (Van der Lans) og FLYKN-2017-781, og er heller ikke anført i saken.

Derimot har SAS anført forordningens artikkel 5 nr. 1 bokstav c nr. iii om at rett til standarderstatning bortfaller dersom passasjerene opplyses om innstillingen mindre enn syv dager før planlagt avgangstid og tilbys omruting slik at de kan reise høyst en time før planlagt avgangstid og ankomme til det endelige bestemmelsessted senest to timer etter planlagt ankomsttid. Bestemmelsen omfatter også kansellering meddelt så sent som under innsjekking eller så lite som 15 minutter før planlagt avgang, jf forutsetningsvis C-402/07 og C-432/07 Sturgeon m fl, C-204/08 Rehder og FLYKN-2017-338. Spørsmålet i saken her er om fritaket fra erstatningsansvar også kommer til anvendelse der kansellering besluttet først etter planlagt avgang. Spørsmålet sees ikke avgjort i tidligere praksis.

Forordningens artikkel 5 nr. 1 gir passasjerer som berøres av kansellering flere, ulike rettigheter av ulike slag. I Kommisjonens retningslinjer for fortolkningen av forordningen (2016/C 214/04 av 16 juni 2016) heter det således:

«3.2.6. Rettigheter i forbindelse med aflysning

Aflysning af en flyafgang giver ret til refusion, omlægning af rejsen eller returflyvning som defineret i forordningens artikel 8, ret til 'forplejning og indkvartering' som defineret i artikel 9 og i henhold til artikel 5, stk. 1, litra c), ret til 'kompensation' som defineret i artikel 7. Artikel 5, stk. 1, litra c), er baseret på princippet om, at kompensation skal udbetales, hvis passageren ikke har fået meddelelse om aflysningen i tilstrækkelig god tid.»

Etter artikkel 5 nr. 1 bokstav c avhenger en eventuell standarderstatning av hvor lang tid før avgang kansellering ble meddelt passasjerene, sammenholdt med hvor forskjøvet avgangs- og ankomsttidspunkt ble. Rett til standarderstatning bortfaller dersom passasjerene ble varslet

- mer enn to uker før planlagt avgang (nr i);
- mellom 7 dager og to uker før opprinnelig avgang, dersom avreisetidspunktet ikke fremskyndes mer enn to timer før opprinnelig avgang og ankomsttidspunktet heller ikke utsettes mer enn fire timer etter planlagt ankomst (nr ii); eller
- mindre enn syv dager før opprinnelig avgang, dersom avreisetidspunktet ikke fremskyndes mer enn en time før planlagt og ankomsttidspunktet heller ikke utsettes mer enn to timer etter planlagt ankomst (nr iii). I Sturgeon-dommen avsnitt 57 bygget EU-domstolen på at nr iii derved ga passasjerene rett til standarderstatning når det samlede avvik fra den opprinnelige reiseplass oversteg tre timer ved kansellering, og uttalte i slutningens pkt 2 at slik erstatning også måtte gis ved forsinkelser utover tre timer også om flyvningen ikke ble kansellert, men bare ble forsinket.

Bestemmelsen synes således utformet med særlig sikte på kanselleringer som besluttet flere dager før avgang, uten at dette sees å avgjøre den foreliggende sak direkte.

Nemnda har kommet til at art 5 nr. 1 bokstav c nr. iii ikke fritar selskapet fra å betale standarderstatning ved kansellering som meddeles etter planlagt avreisetidspunkt, av særlig fire grunner:

For det første er forordningens uttalte formål å sikre flypassasjerer et høyt beskyttelsesnivå mot ubehag og tidstap ved boardingavvisning, forsinkelser og avlysninger. EU-domstolen har derfor gitt uttrykk for at passasjerers rettigheter etter forordningen skal tolkes vidt, jf. forordningens fortale avsnitt 1-4 og C-402/07 Sturgeon m fl avsnitt 44 og 45. I tillegg viser fortalens pkt. 12 at problemer og sjenanse for passasjerer på grunn av kansellering bør unngås, ved at luftselskapene tilskyndes til å informere passasjerene om avlysning "før" planlagt avgangstid. En fortolkning som utvider anvendelsesområdet for et av forordningens erstatningsfritak vil virke i motsatt retning av forordningens formål. Slike tolkningsresultat krever særskilte holdepunkter, som mangler her.

For det andre er hele erstatningsfritaket i art 5 nr. 1 bokstav c tidsmessig avgrenset gjennom preposisjonen «før» planlagt avgangstidspunkt. Mange preposisjoner beskriver det motsatte av en annen preposisjon, som før/etter, over/under og foran/bak. Alle tidspunkter «etter» planlagt avgang vil være mindre enn syv dager «før» samme tidspunkt, på samme måte som alle forhold «under» noe også vil være «mindre enn x over» det samme, eller alle forhold «bak» noe også vil være «mindre enn x foran» det samme. Både grammatisk og regelteknisk er det helt uvanlig at en unntaksregel som er tidsmessig avgrenset til et antall dager «før» en hendelse, skulle omfatte alle hendelser som skjer «etter» skjæringstidspunktet - i tillegg. For en forordning som tilsikter å gi forbrukere beskyttelse og å bli lest av forbrukere vil en slik regelteknisk utforming være uheldig. Dersom meningen var at også alle tilfeller etter skjæringstidspunktet skulle omfattes av unntaket, ville det fremgå av ordlyden.

I tillegg kommer for det tredje at de andre alternativer i art 5 nr. 1 bokstav c ligger enda lenger «før» planlagt avgang enn nr. iii, samtidig som selskapets adgang til å fremskynde avgangstidspunktet innsnevres jo kortere forvarsel som gis. Det vil også være umulig å fremskynde avgangen etter planlagt avgang. Begge forhold trekker i retning av at art 5 nr. 1 bokstav c ikke omfatter kanselleringer som besluttet etter planlagt avgang – overhodet.

For det fjerde inneholder forordningen en særskilt regel i art 7 nr. 2 om at ellers berettiget standarderstatning i alle tilfeller halveres dersom passasjerer likevel kommer frem mindre enn to timer etter opprinnelig ankomst (for reiser under 1 500 km, som her er aktuelt). Dersom erstatning ved ankomst mindre enn to timer etter planlagt avgang i alle tilfeller var helt avskåret etter art 5 nr. 1 bokstav c nr. iii (for reiser under 1 500 km, som her er aktuelt), ville art 7 nr. 2 om halv erstatning være både overflødig for forordningen og misvisende for leseren.

Nemnda legger til at det kan synes både urimelig og vilkårlig at passasjerer som ankommer endelig bestemmelsessted innen to timer behandles erstatningsmessig ulikt ved kansellering, avhengig av om kanselleringsbeslutningen ble meddelt eksempelvis fem minutter før eller etter planlagt avgangstidspunkt.

Medlem Rise har vært i sterk tvil om resultatet. En samlet nemnd har likevel kommet til at dette må bli resultatet slik forordningen er utformet.

Det er ikke omtvistet at klagers standarderstatning her blir å halvere i medhold av artikkel 7 nr. 2 bokstav a. Nemnda anbefaler at klager betales halv standarderstatning med 125 euro.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at klager betales halv standarderstatning med 125 euro.

Nemndas representanter

Per Kaare Nerdrum (leder)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Ingrid Helene Espolin Johnson (Norwegian Air Shuttle)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)