

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kanselleringer

Dato

12.02.2019

Saksnummer

2018-00869

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Haugesund den 21. mars 2018 med SK316 kl. 16.55. Flyet tok av, men måtte returnere til Oslo da det ikke var mulig å lande i Haugesund på grunn av dårlig vær. Klager ble booket om til et fly som skulle gå kl. 21.45. Dette ble forsinket til kl. 23.45. Dette flyet kom ikke lenger enn ut på rullebanen før det måtte returnere til gaten på grunn av tekniske problemer og flyvningen ble kansellert.

Det var lite informasjon og organiseringen med å få omrutet passasjerene, ordnet buss og hotellovernatting medførte lange køer fordi det kun var to personer som var på jobb. Det ble bare utlevert en matkupong på kr. 100, noe som er altfor lite i en ventetid på seks timer på flyplassen. Klager fikk ingen informasjon om når flyet neste dag skulle gå, og tok sjansen på at han ville komme med det første flyet og dro tilbake til flyplassen kl. 06.45. Han kom med flyet som hadde avgang kl. 08.25, men med en forsinkelse på 20 minutter.

Klager krever erstatning på 250 euro for den siste flyvningen som ble kansellert på grunn av tekniske problemer da dette ikke faller inn under unntaket som gjelder ekstraordinære omstendigheter i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

På grunn av værforholdene i Haugesund ble flyplassen stengt, og SK316 måtte derfor gå tilbake til Oslo. Dette er ekstraordinært, og SAS er derfor ikke pliktige til å betale kompensasjon, jf. EU-forordning 261/2004, fortalens punkt 14. Det er denne første forsinkelsen som gjør at klager bookes om. Med andre ord hadde ikke ombookingen vært nødvendig dersom flyet ikke trengte å returnere til Oslo. Når den første forsinkelsen oppstod på grunn av ekstraordinære omstendigheter, har klager ikke krav på kompensasjon om den flyvning han blir booket om til også blir kansellert. Dette er ansett som en alternativ flight, og resultatet er fastslått i en tysk underrettsdom fra Dusseldorf Local Court 40 C-81/17.

Neste morgen ble det satt opp en ekstraavgang med SK6324 kl. 08.25 og klager ble booket om til denne avgangen. SK316 ble kansellert på grunn av ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll. Ved å sette opp en ekstra avgang neste morgen har SAS truffet alle rimelige tiltak for å få klager frem til sin sluttdestinasjon så snart som mulig.

Basert på ovennevnte kan ikke SAS imøtekomme klagers krav om kompensasjon i henhold til forordningen.

Nemnda bemerker

Klagers flyvning til Haugesund ble kansellert da flyet ikke kunne lande i Haugesund på grunn av været og måtte returnere til Oslo. Klager ble omrutet til en ny avgang senere samme kveld, men denne flyvningen ble i følge klager 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.

Værforhold som påvirker flytrafikken kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret. 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.

I dette tilfellet skyldtes kanselleringen at maskinen som skulle betjene klagers flyvning måtte returnere til Oslo på grunn av været i Haugesund som medførte at flyet ikke kunne lande der. Det vises til fremlagt dokumentasjon og tilsvaret fra SAS. Værforhold av en slik art er ansett som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand og vil dermed ikke gi klager rett til standarderstatning. Det er heller ikke krevet.

Spørsmålet for nemnda er om klager har krav på standarderstatning som følge av ny kansellering ved omrutingen.

SAS har ikke godtgjort hvorfor omrutingsflyvningen ble kansellert, eller fremlagt dokumentasjon som gjør det mulig å etterprøve dette. Klager har oppgitt at det skyldtes teknisk svikt. Etter nemndas syn er det derfor ikke godtgjort at kanselleringen av SAS' avgang til Haugesund kl. 21.45 skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått, eller at alle rimelige tiltak var truffet.

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 oppfyllelessurrogat 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 passagerer, 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.

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

passasjeren har betalt. Omruting gjøres uten ytterligere kostnad for passasjeren. Det gis derfor ingen nye rettigheter til erstatning. Dette støttes av sak i tysk domstol; 18b C-27/16.

Nemnda mener derfor at klager har krav på standarderstatning på 250 euro.

Vedtaket er fattet med den dissens for fremgår ovenfor.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at SAS utbetaler standarderstatning til klager med 250 euro.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)