

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av økonomisk tap grunnet manglende beskjed om kansellering.

Dato

27.01.2022

Saksnummer

2021-01440

Tjenesteytere

eSkyTravel.no

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Den 11. juli 2020 skulle klager med reisefølge (til sammen tre personer) fly med SAS fra Trondheim til København (SK2881 kl. 06.00-07:35). Returen var satt til 25. juli 2020 (SK2882 kl. 08:10-09:45). Reisen var kjøpt via reisebyrået eSkyTravel.

Da klager ankom flyplassen kl. 04:00 på avgangsdagen sto ikke flyavgangen på avgangstavlen. Bookingen var også forsvunnet fra SAS-appen, hvor alt hadde stått som normalt kvelden før. Klager tok kontakt med ansatte på flyplassen, som kunne fortelle at denne faste avgangen til Kastrup ikke hadde gått på over en måned. Klager forsøkte å ringe kundeservice, men kom ikke gjennom. Klager så imidlertid at det gikk et fly kl. 14:00 samme dag. Hun booket nye flybilletter til denne avgangen, til en mye høyere pris enn de opprinnelige flybillettene. De måtte så sitte på flyplassen i ti timer i påvente av ny avgang.

Klager har fremsatt krav om dekning av de nye og dyrere flybillettene. Videre ønsker klager å få dekket kostnaden for å endre leiebilavtalen i København. Det oppstod også utgifter til mat, men klager har ikke kvitteringer på dette (kun kontoutskrift).

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

eSkyTravel har tross oppfordring ikke fremmet tilsvaret til nemnda.

SAS har anført følgende:

Klager har fremmet krav mot eSKY Travel der det kreves refusjon av billetter etter forordningen. SAS er gjort til part av Transportklagenemnda.

SAS anfører at det er byrået som må være rett part og at det er de som må bære ansvaret med at klager ikke fikk med seg kanselleringen av flyvningen, og at byrået følgelig er nærmest til å bære de økonomiske tapene som har oppstått i forbindelse med dette.

Klager anfører at hun kom på flyplassen på den opprinnelige avreisedagen kl. 0400 for en flyvning som gikk kl. 0600, SK2881 mellom Trondheim og København. Denne flyvningen ble imidlertid kansellert den 18. juni 2020, mer enn to uker før avreise. Det kan derfor ikke være tale om standarderstatning etter forordningen. SAS anfører at selskapet uansett ikke kan ilegges ansvar for å ikke ha gitt klager beskjed, da det i bookingen ikke finnes noen kontaktopplysninger til klager. Det fremgår av vedlagt bilag at det kun er gitt opplysninger til det som ser ut til å være e-postadresse og telefonnummer til reisebyrået.

Videre anføres det at reisebyrået har handlet uaktsomt ved å ikke gi klager beskjed. Beskjed om kansellering blir automatisk sendt til det nummeret og/eller e-postadressen som er registrert i bookingen. Det må være passasjerens eller byråets eget ansvar å påse at dette stemmer. I et tilfelle der byrået ikke videreformidler denne beskjeden tidsnok til klager har byrået handlet uaktsomt. I dette tilfellet hadde byrået mer enn én uke på å få gitt beskjeden videre innen 14-dagers-fristen i forordningen, og over tre uker til å idet heletatt få gitt beskjeden til klager, gitt at kontaktinformasjonen i bookingen er korrekt. Uansett kan ikke SAS gjøres ansvarlig for at beskjeden ikke har kommet frem til klager, og kan således heller ikke holdes ansvarlig for kostnadene som oppstod som følge av dette.

Kostnader til nye billetter, endring av leiebil, utgifter til mat og eventuell standarderstatning må derfor dekkes av eSKY Travel.

Nemnda bemerker

eSkyTravel har ikke fremmet tilsvaret til nemnda. Nemnda kan treffe vedtak basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 (3).

Kansellering gir rett til standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7, med mindre flyselskapet kan godtgjøre at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Retten til standarderstatning faller imidlertid uansett bort dersom flyselskapet kan bevise at passasjerer har fått informasjon om endringen minst to uker før planlagt avgangstid. Dette gjelder enten flyreisen er kjøpt direkte fra flyselskapet eller fra en formidler, jf. EU-domstolens dom 11.05.2017 (Krijgsman – SLM) [C-302/15].

Det er ikke bestridt at SAS ga beskjed til eSkyTravel om kanselleringene i tide. Reisebyrået videreformidlet imidlertid ikke informasjonen til klager slik nemnda ser det.

Det er flyselskapene som er ansvarssubjekter etter forordningen. EU domstolen har i dommen *Krijgsman vs Surinam Airways* gitt klart uttrykk for at under forordningen har flyselskapet bevisbyrden for at det har informert passasjerer om kanselleringen og om når dette ble gjort. Dersom flyselskapet ikke kan bevise at passasjerer ble informert om kansellering av flyvningen mer enn to uker før avgangstidspunktet, må selskapet betale standarderstatning til passasjerer slik forordningen gir anvisning på. I EU-dommen påpekes det at det samme også gjelder i de tilfellene der passasjerer har kjøpt billetten gjennom for eksempel et online reisebyrå, og dette har unnlatt å videreformidle beskjed om kanselleringen til passasjerer. Flyselskapet er i henhold til dommen i disse tilfellene eventuelt henvist til å søke regress hos den ansvarlige for at passasjerer ikke ble informert, dersom nasjonal rett åpner for det.

Basert på ovenstående er det nemndas syn at SAS er erstatningsansvarlig i dette tilfellet. Nemnda anbefaler med dette at SAS utbetaler standarderstatning på 250 euro per person for kanselleringen av utreisen. For returreisen er ikke standarderstatning aktuelt, da klager ble gjort oppmerksom på kanselleringen av denne den 11. juli 2020, mer enn to uker før planlagt avgangstid på returen, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 punkt 1 bokstav c) i).

Klager pådro seg utgifter til nye flybilletter, mat i ventetiden, samt en ekstrakostnad for å endre leiebilavtalen.

Når det gjelder utgiftene til nye flybilletter mener nemnda at SAS må anses ansvarlig for å dekke dette etter EU-forordning 261/2004 artikkel 8. Ved kansellering plikter flyselskapet å tilby full refusjon av billettprisen eller omruting snarest mulig. Det er ikke godtgjort at klager fikk assistanse til dette. Klager kan med dette kreve refusjon av utgiftene hun fikk til å foreta omrutingen på egenhånd, pålydende 12 287 NOK. Dette følger av fast nemndspraksis, og er i henhold til EU-kommisjonens tolkningsveileder til EU-forordning 261/2004.

Når det gjelder utgiftene til mat i ventetiden mener nemnda at SAS må anses ansvarlig for å dekke dette i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 9. Klager har ikke originalkvitteringene, men nemnda finner det likevel sannsynliggjort at de markerte trekkene på kontoutskriften utgjorde klagers utgifter til mat i ventetiden. Nemnda anbefaler med dette at SAS dekker kostnadene til mat på henholdsvis 296 NOK og 137 NOK.

Når det gjelder ekstrautgiften for endring av leiebilavtalen er dette en type tap som ikke reguleres i EU-forordning 261/2004. Nemnda mener at SAS som fraktfører må anses ansvarlig for tapet i henhold til luftfartsloven § 10-20/Montrealkonvensjonen artikkel 19. I henhold til EU-forordningens artikkel 12 kan standarderstatning etter EU-forordningen trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Det er fast praksis at det foretas et slikt fratrekk. Passasjerer har således alltid krav på å få utbetalt standarderstatningen dersom vilkårene er til stede for dette. Har passasjerer også rett til erstatning på

annet grunnlag, og denne er lavere enn standarderstatningen, som i nærværende sak, utbetales bare standarderstatningen. Utgiften til å endre leiebilavtalen var lavere enn beløpene for standarderstatning.

Nemnda anbefaler at SAS betaler til klager standarderstatning på 250 euro per passasjer (totalt 750 euro), utgifter til mat (totalt 433 NOK) samt nye flybilletter (12287 NOK). Vedrørende utgiftene til nye flybilletter bemerker nemnda at klager ikke skal reise gratis. Dersom klager eventuelt har mottatt hel eller delvis refusjon av de opprinnelige billettene, kan SAS gjøre fradrag for dette.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet også har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd refusjon, standardkompensasjon eller erstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler standarderstatning på 250 euro per person, i tillegg til å dekke utgiftene til nye flybilletter (12287 NOK) og mat (433 NOK) i ventetiden.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Caroline Skarderud (Forbrukerrådet)

Edvin Gagnes (Flyr)