

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgift til hotellovernatting. Kansellert flyvning.

Dato

19.10.2022

Saksnummer

2022-00399

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med SK4759 fra Oslo (OSL) til Munchen (MUC) med avreise 1. februar 2022. Den 11. januar 2022 ble SK4759 kansellert og ny avgang ble satt til 31. januar 2022. Dette medførte at klager ikke kunne gjennomføre planlagt reise og krever refusjon av forhåndsbetalt hotellovernatting fra 1. - 6. februar 2022 til kroner NOK 12 726.

Klager hadde bestilt og betalt hotelloppholdet for de resterende fire medlemmene i reisefølget sitt og booket to ikke-refunderbare hotellrom.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS forteller at klager hadde en booking som ble rammet av en ruteending mer enn 2 uker før avreise og som medførte at klager ble ombooket til samme reiserute en dag tidligere. Den 20.01.2022 avbestilte klager reisen.

SAS bemerker seg at det i klagen vises til en hotellkvittering hvor det er bestilt 2 rom i 5 netter, mens klagen kun gjelder for en person. De presiserer også at dersom klager hadde reist og fått ekstra kostnad for overnatting, ville selskapet dekket dette.

SAS anfører avslutningvis at klager har tatt en risk ved å booke denne kategori hotellrom og mener at flyselskapet ikke kan stå ansvarlig for denne kostnad.

Til klager har flyselskapet opplyst følgende:

Flyvningen SK4759 ble kansellert og rebooket 14 dager før avreise, som i henhold til EU-forordning 261/2004 anses som ekstraordinær omstendighet som flyselskapet ikke hefter for. Slik SAS tolker forordningen har flyselskapet sørget for alle rimelige tiltak for å unngå unødig forsinkelse. SAS kan derfor ikke imøtekomme krav om kompensasjon.

Nemnda bemerker

Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7 med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerer har fått informasjon om endringen minst 2 uker før planlagt avgangstid. Basert på sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klagers flyvninger mellom Oslo og München ble kansellert 14 dager i forveien, og at klager fikk beskjed om dette. Klager har derfor ikke rett på standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 bokstav c punkt i.

Klager krever refusjon av forhåndsbetalt hotellkostnader fordi reisen ikke kunne gjennomføres som planlagt.

Klagers flyvning ble kansellert, og klager ble tilbudt å reise dagen før. Dette hadde klager ikke mulighet for, og valgte da å ikke reise. Klager hadde forhåndsbetalt hotell som ikke kunne refunderes. På grunn av kanselleringen kunne ikke klager nyttiggjøre seg det forhåndsbetalte hotellovernatting. Slike utgifter er det ikke grunnlag for å kreve dekket etter EU-forordningen.

Flyselskapet kan likevel være erstatningsansvarlig på annet grunnlag. Et flyselskap er ansvarlig for tap som følge av forsinkelse etter luftfartsloven § 10-20/ Montrealkonvensjonen artikkel 19, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller dette ikke har vært mulig for dem. Dette omfatter også fremskynding som i dette tilfellet. Med tap regnes så vel økonomisk som ikke-økonomisk tap, jf. EU-domstolens dom av 6. mai 2010, Walz-Clickair (C-63/09). Tapet må være en direkte eller indirekte følge av forsinkelsen, og må være påregnelig.

Nemndas flertall - lederen og bransjerepresentantene - mener at et flyselskap ikke er ansvarlig for utgifter til hotell som passasjerer ikke kan nyttiggjøre seg på grunn av en forsinkelse eller kansellering. Et slikt tap er etter flertallets oppfatning ikke påregnelig for flyselskapet når klager har kjøpt en ren flybillett. Flertallet kan ikke se at det foreligger rettslig grunnlag eller praksis for å pålegge flyselskapene erstatningsansvar i et slikt tilfelle.

Mindretallet - forbrukerrepresentantene - er av den oppfatning at det er en påregnelig skadefølge av fremskyndelsen at klager ikke hadde anledning til å reise og dermed ikke fikk nyttiggjort seg av hotelloppholdet.

Adekvans utgjør et selvstendig vilkår for erstatningsansvar, også for de objektive ansvarsgrunnlagene. I vurderingen av om klagers tap er en adekvat følge av fremskyndelsen, er det relevant hvor påregnelig og nært tapet er, samt om det er rimelig å ilegge selskapet ansvar.

Mindretallet viser til at det generelt ligger i kjernen av et flyselskaps oppgaver å frakte passasjerer til ulike destinasjoner, hvorpå det er påregnelig at de skal bo på hotell på destinasjonen. Både ved forsinkelser og fremskyndelser av reiser, vil det være en nærliggende konsekvens at endringene kan medføre at passasjerer helt eller delvis ikke vil kunne nyttiggjøre seg av forhåndsbestilte hotellreservasjoner. Det er nemndspraksis at slike konsekvenser har blitt ansett for å være påregnelige skadefølger, se blant annet FLYKN-2021-648, FLYKN-2021-692 og FLYKN-2021-1464. I vår sak ble reisen fremskyndet med en dag. Da klager og hans reisefølge ikke hadde anledning til å ta fri fra arbeid / ta ut ekstra ferie utover det som var planlagt, var det ikke mulig å reise en dag tidligere. At klager ikke hadde anledning til å reise en dag tidligere, og dermed heller ikke fikk nyttiggjort seg av forhåndsbestilt hotellreservasjon, må fra flyselskapets ståsted ha fremstått som en påregnelig og nærliggende konsekvens av fremskyndelsen.

Klager plikter på sin side å begrense tapet. Spørsmålet blir om klager ved å unnlate å be om omruting på et annet tidspunkt, har misligholdt sin tapsbegrensningsplikt. EU-forordning 261/2004 artikkel 14 andre ledd oppstiller et krav til selskapet om å informere passasjerene skriftlig om «... assistanse i henhold til denne forordning». Det vil si blant annet retten til omruting, jf. artikkel 8. Verken selskapet eller klager har fremlagt den opprinnelige informasjonen klager fikk av selskapet da de varslet om kanselleringen. Klager har imidlertid uttalt at «vi forholdt oss til kanselleringen som noe absolutt og noe som var utenfor vår påvirkningskraft. Reisefølget hadde ingen mulighet til ekstra ferie eller fri fra arbeid for å forskyve turen/ferien vår.» Denne tilbakemeldingen tyder etter mindretallets syn på at selskapet ikke i tilstrekkelig grad har klargjort hvilke rettigheter klager hadde i situasjonen som oppstod, herunder at klager kunne kreve omruting på et annet tidspunkt og eventuelt med et annet selskap. Det er selskapet som må godtgjøre at de har gitt informasjon om alle omrutingsrettighetene til klager, jf. C-354/18, avsnitt 55-56. Mindretallet er for øvrig kjent med at SAS i den senere tid har gitt mangelfull rettighetsinformasjon, jf. artikkel 14, i flere andre saker. Hvorvidt klager selv hadde mulighet til å finne en alternativ flyvning og sørge for egenomruting for å begrense tapet, er ikke nærmere belyst. Klager forsøkte å få tapet dekket av forsikringsselskapet, men fikk avslag med henvisning til at "Sas har kansellert, og dermed har ansvaret for erstatning.» Etter mindretallets syn er det ikke grunnlag for å si at klager har misligholdt sin tapsbegrensningsplikt.

Etter mindretallets syn har klager krav på å få dekket sitt tap etter luftfartsloven § 10-20 som følge av at fremskyndelsen førte til at klager ikke hadde anledning til å reise, og dermed ikke fikk nyttiggjort seg av hotelloppholdet.

Nemnda konkluderte deretter i tråd med flertallets oppfatning

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

- Helen Engebrigtsen (leder)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)
- Sølvi Hagen (Ticket)