

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ekstraavgifter grunnet kansellering.

Dato

27.06.2023

Saksnummer

2022-03243

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager (fire passasjerer) hadde bestilt reise t/r Stavanger-København-Nice med utgående reise 26. juni 2022 og returreise 10. juli 2022. Den 9. juli 2022 får klager en e-post fra SAS om at returreisen hadde blitt kansellert og at SAS ikke var i stand til å omrute klager.

Klager måtte dermed omrute seg selv for å komme hjem til Stavanger. Klager kjøpte nye flybilletter Nice-Stavanger. Den nye returreisedatoen var den 11. juli 2022. Siden klager måtte bli i Frankrike et døgn ekstra, pådro klager seg utgifter til mat, hotell, transport og nye flybilletter.

Klager krever at SAS refunderer følgende ekstraavgifter grunnet kansellering:

Mat: 263 EUR

Hotell: 257 EUR

Nye flybilletter: 9969 NOK

Leiebil en ekstra dag: 57 EUR

Taxi fra flyplassen i Stavanger: 430 NOK

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har, tross oppfordring, ikke inngitt tilsvarende svar til nemnda.

Nemnda bemerker

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndsforskriften § 5-3, tredje ledd.

SAS har, tross oppfordring, ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Nemnda legger til grunn at klagers opprinnelige returreise med SAS den 10. juli 2022 ble kansellert.

SAS har imøtekommet klagers krav om standarderstatning på 400 euro per passasjer, totalt 1600 euro. Klager har heller ikke krevd standarderstatning i denne saken. Nemnda legger til grunn at SAS har utbetalt standarderstatning til klager.

Klager har fremsatt krav om refusjon av utgifter til mat, hotell, transport og nye flybilletter som han pådro seg som følge av kanselleringen.

Kansellering av en flyvning medfører også at passasjerene har krav på omruting eller refusjon av billetten, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5, jf. artikkel 8. Klager fikk ikke et omrutingstilbud av SAS og måtte kjøpe egne nye flybilletter. Nemnda anbefaler at SAS refunderer klagers utgifter til nye flybilletter på 9 969 NOK.

Klager har også krevd refusjon av utgifter til mat, hotell og transport i i ventetiden. I tilfeller hvor et fly blir kansellert har passasjerene rett på hotellovernatting, transport mellom flyplassen og hotellet, og rett på å få dekket rimelige utgifter til mat og alkoholfri drikke i ventetiden, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 9, jf. artikkel 5. Klagers rett på refusjon av forpleiningsutgifter er avgrenset til hva som var «nødvendige, passende og rimelige» ut fra ventetidens lengde. Dette følger av dom fra EU-domstolen i sak C-12/11 McDonagh avsnitt 51.

Bransjerepresentant Benum fikk uventet forfall, og de øvrige medlemmene fant det forsvarlig å behandle saken med bare én bransjerepresentant, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Klager har lagt frem dokumentasjon på 263 euro for mat, 257 euro for et ekstra døgnopphold på hotell, 57 euro for en leiebil en ekstra dag og 430 NOK for taxi fra flyplassen i Stavanger.

En samlet nemnd mener at utgiftene klager pådro seg til mat og hotell er påregnelige og rimelige tap som kan dekket av flyselskapet. Selskapet har plikt til å tilby forpleining, jf. forordningen art. 9 nr. 1 b) og c), jf. art. 5 nr. 1 b).

Når det gjelder klagers utgifter til leiebil en ekstra dag i Nice har nemnda delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet - lederen og forbrukerrepresentantene - mener at klager skal få dekket ekstraavgiftene til leiebil. Klager hadde leid bil på flyplassen i Nice for oppholdet, og flertallet mener at det er sannsynlig at denne skulle returneres på samme sted, på flyplassen, før klager skulle fly hjem. Da den opprinnelige flyvningen ble kansellert og han ble omrutet til å fly hjem neste dag, ble klager påført merkostnader for transport fra hotellet til flyplassen som han ellers ikke ville hatt. Flertallet mener at kostnaden på 57

euro for forlenget leieperiode for bilen faller inn under selskapets forpleiningsansvar, jf. artikkel 9. nr. 1. Flertallet mener også at det ikke er godtgjort at alternativet ved å levere tilbake leiebilen og benytte alternativ transport ville ha vært billigere. Klager har dermed ikke brutt tapsbegrensningsplikten. Basert på dette mener flertallet at klager bør få dekket merkostnadene til leiebil med 57 euro.

Mindretallet - bransjerepresentant Mevassvik - mener at klagers merutgift til leiebil uansett skal samordnes med den standardkompensasjonen to m klager er tilkjent, og mener derfor at klager ikke har krav på dekning av utgiftene til leiebil i tillegg til standardkompensasjonen.

Nemnda konkluderte deretter i tråd med flertallets oppfatning.

Hva gjelder utgiftene for taxi fra flyplassen i Stavanger, mener nemnda at dette i utgangspunktet skal dekkes av luftfartsloven § 10-20 fordi han kommer hjem kl 00.25. Imidlertid er dette en utgift som skal samordnes med standardkompensasjonen

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standardkompensasjon eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS refunderer klager 9 969 NOK for nye flybilletter, 263 euro for matutgifter, 257 euro for et ekstra døgnopphold på hotell og 57 euro for utgifter til leiebil en ekstra dag.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)