

Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (08.02.2023)

Kommentar fra tjenesteyter:

Klager har fått e-post fra SAS der de informerer om at de ikke vil endre sitt opprinnelige standpunkt til klagers krav.

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til nye flybilletter og tapte hotellutgifter som følge av kansellering.

Dato

01.02.2023

Saksnummer

2022-01696

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager og tre andre reisende hadde bestilt billetter med SAS for å reise fra Oslo til Gran Canaria den 30. juli 2022 og returnere den 27. august 2022. De betalte totalt 16653 kroner for disse billettene.

Den 28. mars fikk klager beskjed om at det var foretatt en ruteendring og at SAS ikke kunne finne alternative flyvninger nær de opprinnelige reisedatoene, slik at det ikke var mulig å ombooke passasjerene i bestillingen. Den 11. juni fikk klager en påminnelse fra SAS om endringen og beskjed om at han måtte kontakte selskapet for å finne en løsning.

Klager anfører at han fikk beskjed av SAS' kundesenter at de måtte ombooke seg selv til ny reise med annet selskap og så sende inn krav til SAS om refusjon av mellomlegget til nye billetter. Klager kjøpte nye billetter med Norwegian, med utreise den 30. juli 2022 og retur den 22. august 2022. De betalte totalt 31804 kroner for disse billettene. Klager anfører at det ikke var mulig å bestille samme dato som opprinnelig planlagt for returreisen, grunnet mangel på ledige plasser. Klager anfører at de derfor også mistet forhåndsbetalte dager på timeshare-hotellet de skulle bo på. Klager anfører at man bestiller hele uker om gangen, og at de ikke kunne bruke den siste uken fra 20. august 2022 til 27. august 2022, som følge av at de måtte dra hjem tidligere. Klager anfører at de derfor måtte bo to netter på et annet hotell de siste nettene, men at de ikke krever utgiftene for dette dekket, så lenge de får dekket den uken de mistet.

Klager anfører at han har fått refundert de opprinnelige billettene fra SAS. Klager krever i tillegg mellomlegget til de nye billettene dekket, i tillegg til 7201,78 kroner for den forhåndsbetalte uken som de mistet.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har på tross av anmodning og purring ikke inngitt tilsvar i saken.

Overfor klager har SAS anført at ruteendringen skjedde mer enn 14 dager før avreise og at flyselskapet derfor ikke er forpliktet til å betale erstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

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. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd. SAS har ikke inngitt tilsvar i saken.

På bakgrunn av fremlagte opplysninger fra klager i saken legger nemnda således til grunn at klager og tre andre reisende skulle reise med SAS fra Oslo til Gran Canaria den 30. juli 2022 og returnere den 27. august 2022. Klager har opplyst og fremlagt dokumentasjon på at han ble informert om en ruteendring av SAS den 28. mars, og at det ikke var mulig å ombooke passasjerene til andre flyvninger nær de samme datoene som opprinnelig planlagt. Nemnda legger på bakgrunn av dette til grunn at klagers reise ble kansellert av selskapet den 28. mars, noe som var mer enn 14 dager før avgang. Klager har dermed ikke rett på standarderstatning, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 bokstav c første punkt. Klager har heller ikke krevd dette.

Klager har fremsatt krav om refusjon av utgifter til nye billetter for å omrute seg selv. Når en flyvning kanselleres, skal flyselskapet gi passasjerer valget mellom omruting og refusjon, jf. artikkel 8 nummer 1. Det er på det rene at klager ikke ble tilbudt omruting i dette tilfellet. Klager har også oppgitt at han snakket med SAS' kundeservice, som ga beskjed om at han måtte kjøpe nye billetter selv. SAS har ikke imøtegått dette. Nemnda mener at SAS må dekke klagers ekstraavgifter til nye billetter. Klager har imidlertid oppgitt at han har fått refusjon av de opprinnelige billettene fra SAS, og klager har da rett på mellomlegget pålydende 15151 kroner for denne utgiften.

Klager krever i tillegg refusjon av 7201,78 kroner for en forhåndsbetalt uke på et timeshare-hotell som de ikke fikk brukt som følge av at de måtte reise hjem tidligere grunnet mangel på flyvninger med ledig plass. Nemnda oppfatter dette som krav om erstatning basert på luftfartsloven § 10-20.

Nemndas flertall - lederen og bransjerepresentantene - mener at utgifter til hotell som ikke kan benyttes på grunn av forsinkelse eller kansellering ikke er en utgift som selskapet er ansvarlig for, fordi et slikt tap ikke er påregnelig for flyselskapet.

Mindretallet – forbrukerrepresentantene – er av den oppfatning at tapt overnatting på hotell er å anse som en påregnelig følge av kanselleringen.

Mindretallet viser til at det er svært vanlig at en passasjer har forhåndsbestilt hotell på destinasjonen. Ved kansellering av en flyreise vil det være en nærliggende konsekvens at passasjerer helt eller delvis ikke vil kunne nyttiggjøre seg av forhåndsbestilte hotellreservasjoner. Mindretallet mener følgelig at det foreligger en påregnelig og adekvat årsakssammenheng mellom kanselleringen og klagers tap. Slike tap har også i tidligere nemndspraksis blitt ansett for å være påregnelige skadefølger, se blant annet FLYKN-2021-648, FLYKN-2021-692 og FLYKN-2021-1464. Etter mindretallets syn er det grunnlag for å få dekket tapet etter luftfartsloven § 10-20.

Klager ble ikke tilbudt omruting, men måtte ordne med omruting selv. Nemnda har i enkelte saker konkludert med at brudd på omrutingsplikten kan utgjøre et selvstendig grunnlag for ansvar, der hvor det er sannsynlig at bruddet har medført at klager ikke fikk nyttiggjort seg av oppholdet, se blant annet FLYKN-2022-89 og FLYKN-2022-1582. Dersom SAS hadde omrutet klager kort tid etter ruteendringen, er det sannsynlig at det ville vært enklere å finne omrutingsalternativ tettere opptil opprinnelig hjemreisedato. Etter mindretallets syn vil derfor bruddet på omrutingsplikten også kunne føre fram som selvstendig ansvarsgrunnlag i denne saken.

Nemnda konkluderte deretter i tråd med flertallets oppfatning. Lederen har dobbeltstemme ved et nemndmedlems forfall, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5, 6 ledd.

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

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler 15151 kroner for ekstraavgiftene til nye billetter. For øvrig anbefales at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Edvin Gagnes (Flyr)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)