

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og dekning av utgifter/tap grunnet kansellering.

Dato

22.05.2023

Saksnummer

2022-03163

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen to personer) skulle fly med SAS fra Oslo til Nice den 20. juli 2022 (SK4703). Planlagt avgangstid fra Oslo var kl. 07:55, med ankomst i Nice kl. 10:55.

Da SAS-konflikten fortsatt ikke var løst søndag kveld den 17. juli og kommentarene på TV var at det fortsatt ville ta et par dager å komme i gang følte klager at fristen var i ferd med å gå ut. For å sikre seg billetter mens dette fortsatt var tilgjengelig og prisene ikke for høye kjøpte klager billetter med et annet flyselskap. Disse ble kjøpt den 17. juli kl. 21:50. Det var mulig å angre kjøpet i 24 timer, men SAS kunne ikke love dem noen flyvning da de snakket med kundeservice pr. telefon på mandagen.

Den 19. juli kl. 12:08 fikk klager beskjed om at flyvningen var kansellert. Kl. 13:59 fikk de melding om at de var ombooket til SK805 via London den 20. juli. Denne ville dratt 5 timer og 20 minutter senere og ankommet 10 timer senere enn opprinnelig planlagt flyvning. Klager mener tilbudet til SAS er lengre enn kompensasjonsreglene krever. I tillegg fikk de først kun et løfte om å forsøke å finne et alternativ. Klager kunne ikke vente på en slik avklaring med en leilighet som ventet på dem som ikke lenger kunne avbestilles.

SAS har refundert pengene for den kansellerte flyvningen, men avslått krav om kompensasjon fordi klager fikk et tilbud som han takket nei til. Klager ber om at søknad om standarderstatning på 400 EUR per person samt dekning av kostnader til nye flybilletter (5136 NOK for begge) og 1 natts tapt overnatting (169 EUR) godkjennes.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS anser at de har oppfylt transportavtalen ved å booke klager på neste tilgjengelige flyvning. Kunden har selv valgt å booke seg om med et annet flyselskap og har betalt for nye billetter samt hotell.

Nemnda bemerker

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. SAS har ikke redegjort/dokumentert for årsaken til kanselleringen. Selskapet har dermed ikke godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda mener klager med reisefølge har rett på standarderstatning på 400 EUR per person i henhold til forordningen, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5, jf. artikkel 7 nr. 1 bokstav b).

Ved kansellering har passasjerer også rett på valget mellom full refusjon av billetten eller omruting, jf. EU-forordning 261/2004. I dette tilfellet er det dokumentert at SAS kom med et omrutingstilbud til klager med reise samme dag som opprinnelig planlagt. Beskjeden om kansellering kom den 19. juli kl. 12:08, og beskjeden om omruting kom kl. 13:59. Nemnda mener at flyselskapet må få en rimelig sjanse til å omrute passasjerer før passasjerer eventuelt arrangerer omruting på egenhånd. Nemnda mener at omrutingstilbudet i denne saken tilfredsstiller omrutingskravet i forordningen. Nemnda kan med dette ikke anbefale at klager mottar refusjon av de alternative flybillettene.

Dekning av tapt forhåndsbestilt overnatting er ikke regulert direkte i EU-forordning 261/2004. Et flyselskap er imidlertid ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, inkludert kansellering, 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. 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 det må være påregnelig.

Nemnda mener at et SAS ikke er ansvarlig for klagers tap i form av forhåndsbestilt overnatting på destinasjonen. Slike utgifter er det ikke grunnlag for å kreve dekket etter EU-forordning 261/2004. Flyselskapet kan likevel være erstatningsansvarlig på annet grunnlag, men nemnda mener at tapet ikke var påregnelig da klager kun hadde kjøpt flybilletter hos SAS. Nemnda kan med dette ikke anbefale at klager gis medhold i kravet om dekning av dette tapet.

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

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler standarderstatning på 400 EUR per person (totalt 800 EUR). Utover dette anbefales det ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Sølvi Hagen (Ticket)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)