

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for utgifter på grunn av pilotstreiken.

Dato

03.06.2024

Saksnummer

2023-01056

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge skulle reise fra Longyearbyen til Oslo den 09.07.2022 med SAS flyvning SK4497. Klager anfører at flyvningen deres ble berørt av pilotstreiken og at de ble strandet på Svalbard uten muligheter til å bestille en ny reise til Oslo. I denne anledning bestilte klager billetter med Hurtigruten fra Svalbard til Tromsø med avgang den 10.07.2023. Da det ikke var muligheter for transport til Oslo bestilte klager to billetter til Dusseldorf, to togbilletter til Frankfurt fra Dusseldorf og til slutt to billetter til Las Vegas fra Frankfurt.

Klager anfører i det vesentligste krav om erstatning av utgiftene knyttet til alternativ reisevei fra Svalbard til Las Vegas.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS skriver til nemnda at de bestrider klagers krav ettersom klager ikke reiste til Oslo på hjemreisen. Flybilletten med SAS var kun mellom Svalbard og Oslo og selskapet er derfor ikke ansvarlig for reiser til andre destinasjoner som faller utenfor den opprinnelige avtalen.

SAS anfører at selskapet ikke kan holdes erstatningsansvarlig for slike kostnader da SAS ikke har ansvar for at klagers videre reise etter endt reise med selskapet. SAS har utbetalt klager standarderstatning på 400 euro per passasjer og 383 USD for hotellkostnadene til klager.

SAS bestrir klagers krav om refusjon for utgiftene til alternative billetter til fly, båt og tog.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at SAS har utbetalt klager standarderstatning og erstatning for hotellkostnader. Klager krever erstatning for utgifter til hjemreisen fra Svalbard til Las Vegas på grunn av kanselleringen av SK4497 fra Svalbard til Oslo.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8. Det følger av fast nemndpraksis og av EU-kommisjonens tolkningsveileder til forordningen at klager kan kreve erstatning av utgifter til omruting gjort på egen hånd dersom selskapets tilbud og assistanse ikke kan regnes som tilstrekkelig etter forordningen.

Klager ble ikke tilbudt omruting snarest mulig til endelig bestemmelsessted, som var Oslo. Nemndas flertall - leder og bransjerepresentant - mener at klager ikke har krav på å få dekket omrutingskostnader til sitt endelige bestemmelsessted, Las Vegas, fordi dette ikke var en del av den billetten hun hadde og derfor ikke et påregnelig tap for flyselskapet. Klager fant ikke tilgjengelige billetter til Oslo og valgte å fly via Dusseldorf. Flertallet mener at klager har krav på å få dekket kostnader tilsvarende det det ville kostet å komme seg til Oslo. Flertallet anbefaler derfor at SAS erstatter klagers utgifter knyttet til alternativ transport fra Svalbard til Tromsø med 600 euro for Hurtigrutebilletter, og fastsetter skjønnsmessig en erstatning for omruting fra Tromsø til Oslo med kr 5000. Flertallet kan ikke anbefale at klager gis medhold i erstatning for utgifter til resten av reisen til Las Vegas. Klagers billetter var fra Longyearbyen til Oslo. Dersom klager har fått refusjon for sin opprinnelige billett så kommer dette til fradrag. Klager skal ikke reise gratis.

Mindretallet – forbrukerrepresentanten – mener at klager har krav på å få dekket de nye flybillettene til Las Vegas i henhold til luftfartsloven § 10-20/Montrealkonvensjonen art. 19. Mindretallet viser til at det generelt ligger i kjernen av et flyselskaps oppgaver å frakte passasjerer til ulike destinasjoner, hvorfra det er påregnelig at reisende har forhåndsbestilt transport videre til andre reisemål. Ved kansellering av en flyreise, er det en nærliggende og påregnelig konsekvens at passasjerer ikke får nyttiggjort seg av forhåndsbestilte videreforbindelser. Mindretallet viser til tidligere nemndspraksis hvor slike konsekvenser har blitt ansett for å være påregnelige skadefølger, se blant annet FLYKN-2021-425, FLYKN-2021-1464, FLYKN-2021-1788 og FLYKN-2022-1814.

I dette tilfellet fantes det ikke omrutingsalternativer til Oslo, og klager valgte derfor å reise via Düsseldorf og Frankfurt. Mindretallet mener at klager har begrenset tapet ved å omrute seg selv direkte til reisemålet, og at hun har krav på erstatning for sitt fulle tap ved kjøp av nye flybilletter til Las Vegas.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS erstatter klagers omrutingskostnader med 600 euro og 5000 NOK.

Nemndas representanter

- Helen Engebrigtsen (leder)
- Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)
- Christine Alette Benum (Widerøe)