

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om dekning av forhåndsbestilt hotell og transfer, samt utgift for transport til Oslo Lufthavn.

Dato

22.05.2023

Saksnummer

2022-03125

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen to personer) skulle fly med SAS fra Oslo til Barcelona den 2. juli 2022 (SK4685). Planlagt retur var den 9. juli 2022 (SK4686).

Ferieturen var planlagt i anledning klagers 70-årsdag. De hadde invitert fire voksne barn med ektefeller og barn. Det var klager som hadde dekket kostnadene i sin helhet. Flyvningen til Barcelona ble imidlertid kansellert, angivelig grunnet personalmangel. Klager med reisefølge ble ikke omrutet av SAS. Det endte opp med at de ikke reiste, da det ikke var mulig å oppdrive alternative flybilletter.

Klager har fått refusjon av flybillettene i tillegg til standarderstatning på 400 EUR per person. Det er fremsatt krav om refusjon av forhåndsbetalt feriebolig (8954 EUR) og transfer tur/retur flyplass på destinasjonen (8670, 27 NOK). Klager krever også dekning av 244 NOK brukt på Flytoget (Asker-Oslo Lufthavn).

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS anser at kunden har blitt erstattet etter eksisterende regelsett, da de har fått refusjon av flybillettene samt standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 for det innstilte flyet.

Kunden har med SAS inngått en transportavtale for en flyreise og SAS erstatter ikke forhåndsbetalte aktiviteter slik som hotell, leiebil eller lignende på destinasjonen som bookes og betales av kunden hos en tredjepart på egenhånd.

Nemnda bemerker

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var blitt truffet, jf EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7.

Klager med reisefølge har mottatt standarderstatning grunnet kanselleringen. De har i tillegg mottatt refusjon av flybillettene i henhold til forordningens artikkel 8.

Spørsmålet for nemnda er om klager kan kreve dekket kostnad for flytog Asker-Oslo Lufthavn samt forhåndsbestilt feriebolig og transfer tur/retur flyplass i Barcelona.

Utgiftene er etter nemndas oppfatning ikke dekningsmessige med grunnlag 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.

Nemndas flertall - leder og bransjerepresentanten - mener at tapet knyttet til forhåndsbestilt feriebolig ligger utenfor det påregnelige for SAS. Med SAS har klager kun en avtale om transport/ flybilletter tur/retur Oslo-Barcelona. Det er i tillegg tale om en veldig høy utgift, og tapet kunne vært minimert ved å bestille overnatting med mer fleksible avbestillingsmuligheter. Nemnda anbefaler at klager undersøker om dette tapet er dekningsmessig etter privat reiseforsikring.

Mindretallet – forbrukerrepresentantene – er av den oppfatning at tapt feriebolig er å anse som et påregnelig tap som følge av kanselleringen og at det dermed er grunnlag for å få dekket tapet etter luftfartsloven § 10-20.

Mindretallet viser til at det generelt ligger i kjernen av et flyselskaps oppgaver å frakte passasjerer til ulike destinasjoner, hvorpå det er påregnelig at et betydelig antall reisende har forhåndsbestilt feriebolig, hotell, e.l. til ferieopphold. Ved kansellering av en reise, vil det være en nærliggende konsekvens at passasjerer helt eller delvis ikke vil kunne nyttiggjøre seg av forhåndsbestilte reservasjoner. Mindretallet mener at det er nemndspraksis at slike konsekvenser har blitt ansett for å være påregnelige skadefølger, se blant annet FLYKN-2021-648, FLYKN-2021-692, FLYKN-2021-1464 og FLYKN-2022-1814. I vår sak kansellerte SAS klagers reise dagen før avreise, og tilbød ikke omruting. At klager ikke fikk nyttiggjort seg av den forhåndsbestilte ferieboligen, måtte dermed ha fremstått som en påregnelig og nærliggende konsekvens av kanselleringen for SAS, og tapet må derfor etter mindretallets syn erstattes. Mindretallet går ikke videre inn på den konkrete utmålingen.

Når det gjelder forhåndsbestilte flytogbilletter og transfer fra/til flyplassen mener nemnda at det stiller seg annerledes. Disse har nær tilknytning til selve flyreisene, og nemnda mener de ikke kan anses som upåregnelige tap grunnet kanselleringen. I henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 12 kan standarderstatningen trekkes fra ytterligere erstatning etter annet rettsgrunnlag. Utgiftene til flytog + transfer var på til sammen 8914,27 NOK. Klager har beskrevet at det var han som sto for hele beløpet/kostnaden. Nemnda mener derfor at SAS kun kan gjøre fratrekk for standarderstatningen som er utbetalt til han (400 EUR).

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.

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.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler 8914,27 NOK til klager, men da med fratrekk for allerede utbetalt 400 EUR.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)