

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ubenyttet hotellopphold grunnet kansellering av flybilletter.

Dato

29.09.2023

Saksnummer

2023-00978

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager (to personer) skulle reise med SAS fra Trondheim til Barcelona t/r 5. - 13. juli 2023. Klager hadde bestilt hotell hos Booking.com i hele perioden for NOK 14 442.

Klagers flyvninger ble kansellert grunnet streik, og klager har mottatt refusjon av flybillettene. SAS har videre i ettertid tilbudt standarderstatning.

Klager krever refusjon av ubenyttet hotellopphold med NOK 14 442.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klagers flyvning ble kansellert som følge av pilotstreik. SAS ønsker å utbetale EUR 400 per person i henhold til EU-forordning 261/2004.

Klager krever refusjon av ubenyttet hotellopphold. SAS har forståelse for at det er uheldig i de situasjoner der man ikke har klart å finne en måte å komme seg til sin endelige destinasjon på, men som passasjer har man mye større mulighet til å beskytte seg mot denne typen tap ved å for eksempel å bestille refunderbare hoteller eller arrangementer, bestilling med forbehold om betaling på stedet, eller å tegne reiseforsikring.

SAS mener de ikke er ansvarlig for tap av forhåndsbetalt hotell, og at Montrealkonvensjonen ikke kommer til anvendelse.

Krav av denne art må derfor vurderes ut fra alminnelige erstatningsrettslige prinsipper innenfor svensk avtalerett. Utgangspunktet når det gjelder ren økonomisk skade er at skadelidte skal få erstatning for den positive kontraktsinteressen, d.v.s. skadelidte må settes i samme økonomiske situasjon som om avtalen var blitt forsvarlig oppfylt.

Ved reiseavtaler for befordring av passasjerer kan det f.eks. være snakk om kompensasjon for et dekningskjøp av nye billetter som en passasjer har måttet kjøpe dersom avtaleparten ikke er i stand til å frakte passasjerer etter den opprinnelige kontrakten. En slik kostnad ville ikke ha oppstått dersom avtalen var blitt forsvarlig utført. Klagerens kostnad for hotell er imidlertid ikke påløpt på grunn av at SAS har kansellert flyet. Kostnaden kan sikkert sies å ha blitt ubrukelig for passasjerer fordi de har gått glipp av opplevelsen av overnattingsstedet. Denne typen skader skyldes imidlertid individuelle formål som er helt ukjente for SAS som transportør. De kan ikke sies å være en del av den avtalte interessen for å frakte passasjerer fra et sted til et annet. Kostnadene dekkes derfor ikke.

I SAS reisevilkår står det også at selskapet ikke skal holdes ansvarlig for denne type følgeskader med mindre det skulle fremgå av ufravikelig lovgivning. Siden denne situasjonen ikke skal vurderes ut fra ufravikelig lovgivning, er avtalevilkåret gyldig.

Nemnda bemerker

Klagers flyvninger ble kansellert av flyselskapet SAS. Klager har mottatt full refusjon av flybillettene, og flyselskapet har tilbudt standarderstatning i tråd med EU-forordning 261/2004.

Klager krever videre refusjon av utgifter til forhåndsbetalt hotell. Slike utgifter er ikke dekningsmessige i henhold til forordningen.

Flyselskapet kan likevel være erstatningsansvarlig på annet grunnlag. Et flyselskap er ansvarlig for tap som følge av forsinkelse 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 må være påregnelig.

Nemnda flertall - bransjerepresentantene og nemndas leder - mener at et flyselskap ikke er ansvarlig for utgifter til hotell som passasjerer ikke kan nyttiggjøre seg på grunn av en forsinkelse eller kansellering. Et slikt tap er etter flertallets oppfatning ikke påregnelig for flyselskapet når klager har kjøpt en ren flybillett. Flertallet kan ikke se at det foreligger rettslig grunnlag eller praksis for å pålegge flyselskapene erstatningsansvar i et slikt tilfelle.

Mindretallet – forbrukerrepresentanten – er av den oppfatning at tap av forhåndsbetalt overnatting er å anse som et påregnelig tap som følge av kanselleringen, jf. luftl. § 10-20.

Mindretallet viser til at det generelt ligger i kjernen av et flyselskaps oppgaver å frakte passasjerer til ulike destinasjoner, hvorpå det både er påregnelig at reisende har forhåndsbestilt feriebolig, hotell, e.l. og aktiviteter på reisedestinasjonen. Ved

kansellering av en reise, vil det være en nærliggende konsekvens at passasjerer helt eller delvis ikke vil kunne nyttiggjøre seg av forhåndsbestilte reservasjoner.

I dette tilfellet kansellerte SAS klagers flyvning kort tid før avreise, og tilbød ikke omruting. At klager ikke fikk nyttiggjort seg av forhåndsbestilte reservasjoner, måtte dermed ha fremstått som en påregnelig og nærliggende konsekvens av kanselleringen for SAS, og tapet må derfor etter mindretallets syn erstattes.

Mindretallet viser til at det i tidligere nemndspraksis (jf. f.eks. FLYKN-2019-2244, FLYKN-2019-2486 og FLYKN-2019-4999) enstemmig ble uttalt følgende:

"Utgiften som kreves dekket [forhåndsbetalt hotellopphold] utgjør klagers individuelle tap og kan etter lang og fast nemndspraksis kreves dekket i medhold av luftfartsloven § 10-20."

Også nylig nemndspraksis viser at en samlet nemnd har ansett slike konsekvenser for å være påregnelige skadefølger, se blant annet FLYKN-2019-2486, FLYKN-2021-648, FLYKN-2021-692, FLYKN-2021-1289, FLYKN-2021-1464, FLYKN-2022-1567 og FLYKN-2022-1814.

Mindretallet kan ikke se at det har skjedd en utvikling i rettspraksis som skulle tilsi en endring i ovennevnte nemndspraksis, og mindretallet kan for øvrig ikke se at flertallets praksisendring har tilstrekkelig gode grunner for seg.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket er truffet med dissens slik det fremgår over.

Forbrukerrepresentant Bernhardsen 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 standarderstatning til klager med EUR 400 per person dersom dette ikke er gjort. Nemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold utover dette.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Vilde Lunde (Norwegian Air Shuttle)

Christine Alette Benum (Widerøe)