

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av ekstra utgifter som følge av forsinkelse ved utreise og kansellering av retur.

Dato

22.02.2023

Saksnummer

2022-01959

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

To personer skulle reise den 25. juni 2022 fra Bergen via København til Alanya. Avgang kl. 13:35, med ankomst kl. 19:40.

Avgang med SK2875 fra Bergen ble forsinket med ca. 90 minutter, grunnet sen ankomst fra annen destinasjon. En SAS ansatt ved gate oppfordret klager til å reise til København, til tross for at de åpenbart ikke ville kunne rekke sin videre forbindelse. Den ansatte informerte om at de ville bli booket om til første ledige fly, uavhengig av flyselskap, ettersom reisen da var påbegynt. Det ble presisert at SAS ville akseptere bytte til annet flyselskap når reisen var igangsatt. Klager ankom Kastrup, løp til gaten, som da var stengt. Ved SAS kundesenter var det flere hundre mennesker i kø, og antatt ventetid var fem timer.

Klager ringte SAS for å få hjelp. Klager ønsket å reise med Pegasus fra Kastrup kl. 21:10, men ble da orientert om at SAS ikke hadde rettigheter til å kunne booke dette, og at informasjonen som ble gitt av en SAS ansatt på Flesland var feil. Ingen løsning ble gitt per telefon, men SAS sendte klager forslag til en alternativ reiserute. Denne innebar avgang fra København til Stockholm den 27. juni, og videre til Antalya den 28. juni. Klager ønsket ikke å måtte betale for hotellopphold, for så å måtte søke om refusjon i etterkant. For klager innebar det en usikkerhet, i tillegg til at de ville miste 3 feriedager. For å minimalisere konsekvensene grunnet feil fra SAS sin side, valgte klager derfor å selv booke ny reise med Pegasus.

Klager reiste med PC5858 den 25. juni fra København til Antalya.

Klager meldte to av tre koffertyr savnet ved bagasjeutlevering på Kastrup. Disse ble funnet og levert klager 27. juni. Klager gjorde ingen innkjøp i påvente av at koffertene skulle komme. Klager fikk merkostnader til ekstra transport fra Antalya til Alanya.

Klager skulle reise den 12. juli 2022 med SAS fra Alanya via Stockholm til Bergen.

Klager mottok melding den 11. juli om at SK2844 fra Alanya til Stockholm den 12. juli var kansellert. Det ble ikke foreslått alternativ rute. Klager ringte SAS, og fikk beskjed om at det ikke fantes ledige flybilletter før etter 17. juli. Klager ventet noen timer i tilfelle SAS allikevel hadde funnet en bedre alternativ reiserute. Klager antok dermed at SAS ikke kunne hjelpe, og valgte da å søke refusjon av billettene. Klager bestilte selv billetter med Norwegian fra Antalya den 16. juli.

Klager mottok melding fra SAS den 12. juli kl. 04.05 med tilbud om alternativ retur den 14. juli. Denne meldingen svarte klager ikke på, da han allerede hadde kansellert returen, ettersom SAS hadde informert om at de ikke kunne tilby ny reiserute.

Klager krever følgende dekket av SAS:

Flybillett med Pegasus, 7707 kroner

Flybilletter med Norwegian, 11.342 kroner.

Ekstra transportkostnader i Tyrkia ved både ankomst og avgang, 660 kroner.

Udokumenterte merkostnader på ca. 4000 kroner for forlenget privat opphold i Tyrkia

Standarderstatning på 600 euro per person hver vei.

I tillegg mener klager SAS bør betale 2000 kroner i en minnelig kompensasjon for dårlig service, tapt ferietid, stress, og usikkerhet.

Klager har mottatt melding om at SAS vil utstede voucher som er gyldig i 1 år, og har en verdi av 400 euro per person. SAS har ikke tatt stilling til de faktiske krav fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke inngitt tilsvaret til nemnda.

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. SAS har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Nemnda vil først vurdere klagers utreise:

En passasjer som kommer mer enn 3 timer forsinket frem til sitt endelige bestemmelsessted, har rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU-forordning 261/2004 artiklene 5, 6 og 7, samt EU-

domstolens avgjørelser i sakene Sturgeon-Condor av 19.11.2009 (C-402/07) og Nelson med flere av 23.10.2012 (C-581/10).

Basert på klagers forklaring og dokumentasjon legger nemnda til grunn at klagers flyvning med SAS (SK2875) fra Bergen til København den 25. juni 2022 ble forsinket, med den følge at klager med reisefølge mistet sin videreforbindelse fra København til Alanya (SK2821). Med ombooking bekostet på egenhånd med Pegasus Airlines, pluss transport mellom Antalya (AYT lufthavn) og Alanya (GZP lufthavn), kom klager frem til sin planlagte endelig destinasjon (GZP) med en forsinkelse som oversteg tre timer. SAS har ikke fremmet tilsvar i saken, og har etter nemndas oppfatning ikke godtgjort at forsinkelsen skyldtes ekstraordinær omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Basert på avstanden mellom Bergen og Alanya målt etter metoden for storsirkelrute, har klager med reisefølge rett på 400 EUR i standarderstatning hver (totalt 800 EUR), jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 7 punkt 1 bokstav b). Klager kan velge å få refusjonen i form av elektronisk bankoverføring, og er ikke pliktig til å godkjenne kompensasjon i form av voucher, jf. artikkel 7 punkt 3.

Forsinkelsen på flyvningen fra Bergen til København medførte at klager mistet sin gjennomgående videreforbindelse til Alanya, og klager har rett på valget mellom refusjon og omruting i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 8. Slik nemnda oppfatter saken, ønsket klager omruting. SAS sin assistanse på dette punktet var imidlertid ikke tilfredsstillende, og de reisende ordnet alternativ transport på egenhånd.

Det følger av fast nemndspraksis og av EU-kommisjonens tolkningsveileder til forordningen at klager kan kreve refusjon av utgifter til omruting gjort på egenhånd dersom selskapets tilbud og assistanse ikke kan regnes som tilstrekkelig etter forordningen. Klager har oppgitt at SAS sitt omrutingstilbud bestod i å vente i København, fly videre til Stockholm for å overnatte, og deretter fly til Tyrkia den 28. juni. Nemnda mener at SAS sitt omrutingstilbud ikke var tilstrekkelig, da klager fant flybilletter med Pegasus Airlines som gikk samme kveld. Nemnda minner om at retten til omruting inkluderer omruting med andre selskaper. Nemnda anbefaler at SAS refunderer klagers merkostnad til omruting 7707 NOK (flybilletter fra København til Antalya (AYT)) og ekstra transport frem til endelig destinasjon (GZP lufthavn Alanya) (cirka 330 NOK)). Klager skal imidlertid ikke reise gratis. Dersom SAS eventuelt har refundert noe for opprinnelig ubenyttet billett frem til Tyrkia, kan det gjøres fratrekk for dette.

Klager har videre oppgitt at to av tre koffertene ble meldt savnet til SAS i København. Disse kom ikke frem før den 27. juni kl. 12:00. Et flyselskap er 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.

Utlegg til for eksempel klær og toalettartikler som skyldes et nødvendig behov kan klager kreve erstattet, men klager har et ansvar for å begrense utgiftene. Nemnda kan ikke se at klager har fremmet noe konkret krav eller dokumentasjon på økonomisk tap knyttet til de forsinkede koffertene. Klager har blitt oppfordret til å laste opp eventuelle kvitteringer på utgifter som kreves refundert. Nemnda mener SAS plikter å erstatte eventuelle rimelige utlegg til klær og toalettartikler i ventetiden dersom klager sender inn kvitteringer til SAS.

Klager har krevd at SAS også kompenserer for tapt ferietid, merarbeid, stress, usikkerhet, forsinket bagasje og dårlig kundeoppfølging. Klagers forslag til minnelig kompensasjon er 2000 NOK per person. Nemndas flertall - lederen og bransjerepresentantene - mener dette må anses dekket gjennom standarderstatningen på 400 EUR per person, som er ment til å dekke både ikke-økonomisk (ulempe) og økonomisk tap grunnet uregelmessigheten.

Mindretallet – forbrukerrepresentantene – forstår klagerne slik at det fremsatte ulempeerstatningskravet er bredt fremsatt og gjelder alle ulemper klagerne opplevde, både som følge av at de selv kom forsinket fram og at bagasjen ble forsinket. Mindretallet er ikke enig i at ulempene som følge av at bagasjen kom forsinket fram anses dekket av standardkompensasjonen. Standardkompensasjonen er ment å dekke følgene av at de som passasjerer kom forsinket fram til reisemålet. Det rettslige grunnlaget for erstatning som følge av forsinket bagasje er som nevnt luftfartsloven § 10-20. Med tap etter denne bestemmelsen regnes så vel økonomisk som ikke-økonomisk tap, jf. EU-domstolens dom av 6. mai 2010, Walz-Clickair (C-63/09). Dette er etter mindretallets syn en selvstendig hjemmel for ulempeerstatning. I denne saken ble to av tre koffertene forsinket og levert til klagerne etter to dager. Klagerne foretok ikke dekningskjøp i perioden koffertene var på avveie. Mindretallet er av den oppfatning at klagerne bør kompenseres med ytterligere kr 1 000 som følge av ulempene de ble påført ved at koffertene var på avveie i 2 dager.

Nemnda konkluderte deretter i tråd med flertallets oppfatning, slik at klager ikke får noen kompensasjon for ulempene ved forsinkelsen utover standarderstatningen.

Nemnda vil så vurdere klagers returreise:

Nemnda legger til grunn at klagers returreise den 12. juli 2022 ble kansellert av SAS. Klager fikk beskjed om at SK2844 fra Alanya til Stockholm var kansellert.

SAS har ikke fremmet tilsvar og derav ikke godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda finner det sannsynlig at det var pilotstreiken som var årsaken. Nemnda har i tidligere praksis kommet frem til at slik streik ikke skyldes ekstraordinære omstendigheter, og gir ikke fritak for å utbetale standarderstatning. Nemnda anbefaler

at SAS utbetaler 400 EUR per person (totalt 800) i standarderstatning for kanselleringen av returreisen.

Klager har oppgitt at SAS gav beskjed om at det ikke var mulig å få ny flyreise hjem før etter søndag den 17. juli 2022. SAS ville ikke ombooke klager til Norwegian, til tross for at dette var ledig på det aktuelle tidspunktet. Klager valgte med dette å kansellere reisen og kjøpe nye billetter med Norwegian.

Ved flykansellering har passasjerer rett på full refusjon eller omruting, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8. I likhet med utreisen har nemnda kommet frem til at SAS sin assistanse i forbindelse med omruting til klager ikke var tilstrekkelig. Klager sitt forslag ble først avvist, og klager har oppgitt at de fikk beskjed om at det ikke ville bli noe ledig før etter den 17. juli. Dette medførte at klager kansellerte billetten og omrutet seg selv på egenhånd. Nemnda anbefaler at SAS dekker klagers omrutingsutgifter med nye flybilletter (i henhold til fremlagt kvittering pålydende totalt 11 696 NOK- delvis betalt med CashPoints) + transport mellom Alanya og Antalya (330 NOK). SAS kan eventuelt gjøre fradrag for allerede refundert sum på opprinnelig returreise dersom dette har blitt utført.

Klager har anført at de som en følge av kanselleringen av returen fikk fire dager forlenget ferie i Tyrkia. De bodde hos klagers foreldre i eid leilighet, men fikk minst 4000 NOK i ekstrakostnader. Klager har ikke dokumentert at han har hatt ekstra utgifter knyttet til den forlengede ferien, og det er da ikke noe økonomisk tap å erstatte.

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

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler 400 EUR per person (totalt 800 EUR) for forsinkelsen på utreisen, i tillegg til alternative transportkostnader frem til endelig bestemmelsessted pålydende 7707 NOK + 330 NOK. Rimelige kostnader til klær/toalettartikler kan kreves dekket av SAS mot fremleggelse av kvitteringer. For returreisen anbefales det at SAS utbetaler 400 EUR per person (totalt 800 EUR) for kanselleringen, samt 11 696 NOK + 330 NOK for alternative transportkostnader hjem.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Christine Alette Benum (Widerøe)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

