

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av tapt hotellovernatting og tapte flybilletter, i tillegg til erstatning for ekstra kjøring, som følge av kansellering.

Dato

17.02.2022

Saksnummer

2021-01464

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager og sønnen hadde billetter med SAS for å reise fra Haugesund til Roma via Oslo den 9. august 2021. Planlagt avgang fra Haugesund var med SK309 kl. 06.30, og planlagt ankomst i Roma var med SK4713 kl. 11.40. Disse billettene kostet totalt 3746 kroner. De hadde i tillegg kjøpt billetter videre med Alitalia fra Roma til Tirana kl. 17.00 den 10. august 2021. For disse billettene betalte de 120,81 euro per person. Natten mellom den 9. og 10. august skulle de tilbringe på et hotell i Roma, og de hadde forhåndsbetalt 1564,69 kroner. Beregnet totalpris, inkludert 14 euro i avgifter som ville bli belastet av hotellet under oppholdet, var satt til 1706,70 kroner.

Klager har oppgitt at han den 13. juli 2021 via appen så at reisen var blitt endret. Klager anfører at de var i kontakt med SAS, som kun tilbød omruting den 8. august 2021, via Oslo og København. Ny ankomst i Roma ville med omrutingstilbudet fra SAS ha vært kl. 18.40 den 8. august 2021. Klager anfører at dette ikke passet for ham og sønnen, siden de begge måtte arbeide den dagen. Som følge av at SAS ikke kunne tilby alternativ omruting, heller ikke med andre selskaper, valgte klager da å be om refusjon av billettene i stedet. Klager anfører at siden det ikke var noen alternative måter å komme seg til Roma den 9. august på, valgte de å kjøpe nye billetter med Norwegian til Pristina den 10. august. De ble hentet av et familiemedlem i Pristina, noe som medførte en ekstra kjøretur på 253 km hver vei.

Klager har fått refusjon av flybillettene med SAS. Klager krever refusjon av flybillettene med Alitalia pålydende totalt 2418 kroner og hotellovernattingen i Roma pålydende totalt 1706,70 kroner, i tillegg til kjøregodtgjørelse på totalt 2039,18 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde en booking med SAS og en separat booking med Alitalia fra Roma til Tirana.

Det oppstod en ruteendring i SAS-bookingen den 12. juli 2021, og Oslo-Roma (SK4713 den 9. august) ble innstilt. Klager ble booket om til nærmeste ledige reisealternativ som ble dagen før.

Det ble sendt informasjon om endringen og den nye ruten den 14. juli 2021.

Klager kansellerte bookingen selv den 17. juli 2021, og billettene ble fullt ut refundert.

EU-forordning 261/2004, som regulerer passasjerers rettigheter ved kanselleringer og forsinkelser, inneholder ikke bestemmelser der flyselskapet ansvarliggjøres for å refundere forhåndsbetalte utgifter. Også luftfartsloven og Montrealkonvensjonen inneholder bestemmelser som kan føre til at flyselskapet blir erstatningspliktige. Imidlertid er disse bestemmelsene kun aktuelle der det foreligger en «forsinkelse», se luftfartsloven § 10-17 og Montrealkonvensjonens artikkel 19. Da klagers flyvning ble kansellert, ble passasjerer forsøkt booket om til en tidligere flyvning, og det foreligger dermed ingen «forsinkelse».

SAS er dermed ikke pliktige til å erstatte utgiftene til forhåndsbestilt hotell i Roma og separat flybillett fra Roma til Tirana og anbefaler klager å kontakte sitt forsikringsselskap for mulig dekning i dette tilfellet.

Nemnda bemerker

På bakgrunn av opplysningene i saken legger nemnda til grunn at klagers reise ble kansellert i midten av juli 2021 og således mer enn 14 dager før avgang. Kanselleringen gir dermed ikke rett til standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 bokstav c første punkt.

Klager har fremsatt krav om refusjon av påløpte og tapte utgifter som følge av kanselleringen.

Nemnda tar først for seg utgiftene som påløp i forbindelse med at klager ordnet med alternativ transport selv.

I henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1 skal passasjerer tilbys valget mellom refusjon, omruting «snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår» eller senere omruting når flyvningen kanselleres.

Vurderingen av flyselskapets omrutingstilbud avhenger av en helhetsvurdering der blant annet tid, kostnader, tilgjengelig transport og passasjerens individuelle behov for å ankomme til et bestemt sted til et bestemt tidspunkt kan spille inn. Omrutingsplikten begrenser seg ikke til flyvninger med eget flyselskap alene. Passasjerer må imidlertid gi flyselskapet rimelig tid til å arrangere omrutingen. Dersom passasjerer kjøper nye

billetter selv uten å avvente selskapets omruting, risikerer passasjerer å måtte dekke utgiften selv.

Klager har forklart at de var i kontakt med SAS, men at SAS ikke kunne tilby omruting på en annen dag enn den 8. august. Klager har videre oppgitt at SAS ikke ville tilby omruting med andre selskaper. SAS har ikke imøtegått disse påstandene. Nemnda kan derfor ikke se at SAS i dette tilfellet har redegjort for at det har oppfylt omrutingsplikten i tilstrekkelig grad. Klager har rett på å få dekket eventuelle ekstraavgifter til alternativ transport. Klager har fremlagt dokumentasjon som viser at de nye billettene med Norwegian kostet klager 2133 kroner, altså 1623 kroner mindre enn SAS-billettene som han fikk refundert.

Nemnda mener det er sannsynlig at det påløpt utgifter til drivstoff ettersom klager måtte kjøre 253 km. Det er imidlertid ikke fremlagt dokumentasjon på utgiftene, og nemnda mener at det ikke er sannsynliggjort at disse utgiftene overstiger 1623 kroner (som er det overskytende av det klager fikk refundert av SAS). Det er etter nemndas syn ikke sannsynliggjort at klager har lidt noe økonomisk tap i relasjon til flyreisen. Klager skal ikke reise gratis.

Nemnda tar deretter for seg spørsmålet om klager har krav på å få dekket flybillettene med Alitalia og hotellovernattingen i Roma som gikk tapt. Denne typen utgifter er ikke dekningsmessig etter EU-forordningen.

I henhold til luftfartsloven § 10-20 er fraktfører «ansvarlig for tap som følge av forsinkelse ved lufttransport av passasjerer, reisegods og gods, med mindre han godtgjør at han selv og hans folk har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke har vært mulig for dem». Selv om ordlyden tilsier at denne bestemmelse kun gjelder forsinkelser, er det fast nemndspraksis på at den også gjelder for kanselleringer.

Nemnda kan ikke se at SAS har godtgjort at kanselleringen skyldes force majeure og mener derfor at SAS må være ansvarlig for klager tap av flybilletter med Alitalia pålydende totalt 241,62 euro og tapet av forhåndsbetalt hotellovernatting i Roma pålydende 1564,69 kroner. Nemnda er av den forståelse at den ekstra avgiften på 14 euro til hotellet ikke ble forhåndsbetalt og kan ikke se at det er grunnlag for refusjon av dette beløpet.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet også har krav på forsinkelsesrente i henhold til forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd refusjon, standardkompensasjon eller erstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS refunderer 241,62 euro for flybillettene med Alitalia og 1564,69 kroner for hotellovernattingen.

Nemndas representanter

- Lene F. Johnsen (leder)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Edvin Gagnes (Flyr)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)
- Caroline Skarderud (Forbrukerrådet)