

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet ruteendring.

Dato

17.02.2022

Saksnummer

2021-01330

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager (to personer) hadde bestilt en reise hos SAS t/r Oslo - Tromsø for reise 17. - 25. juli 2021. Pris kroner 4 084 for to personer.

Den 9. juli mottok klager epost fra SAS om at avgangen på returen fra Tromsø den 25. juli var endret fra kl 19.25 til kl 10.00. Dette kunne ikke klager akseptere, da de hadde planer denne dagen.

Den 10. 11. og 12. juli forsøkte klager flere ganger å komme i kontakt med SAS uten å lykkes. Han ventet på det meste i to timer på telefon uten å nå gjennom. Klager har også forsøkt via SAS sin chatte-tjeneste og via Messenger på Facebook uten hell.

Klager endte opp med å betale kroner 600 per person for å endre billettene. Han krever denne utgiften refundert.

Kostnaden for klagers opprinnelige returbilletter beregnet han til halvparten av t/r-billettene minus avbestillingsgebyret som han hadde betalt, dvs.: $(4084-290)/2$ = kroner 1 897. Det viste seg imidlertid at nye billetter for returflyet hadde en lavere pris på kroner 1 398 iht SAS' internettinformasjon på det tidspunktet. Den overprisen klager hadde betalt for flyet han ikke fikk være med, må derfor også SAS dekke; $\text{kroner } 1\,897 - 1\,398 = \text{kroner } 499,-$. Denne kostnaden kan kun dokumenteres ved hjelp av denne utregningen basert på klagers vedlagte kvittering og SAS' internettside på tidspunktet da klager endret sine billetter.

Klager krever videre standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Nemnda bemerker

En ruteendring der avreisetidspunktet fremskyndes med mer enn en time eller utsettes med mer enn tre timer innebærer kansellering av en avtalt flygning jf. EU-dommene C-146/20, C-188/20, C-196/20 and C-270/20. Klagers reise ble i dette tilfellet fremskyndet med mer enn en time, og reisen ble derfor kansellert.

Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7 med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerene har fått informasjon om endringen minst 2 uker før planlagt avgangstid. Basert på sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klagers flyvninger mellom Tromsø og Oslo ble kansellert mer enn 14 dager i forveien. Klager har derfor ikke rett på standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 bokstav c punkt i).

Ved kansellering skal flyselskapet tilby passasjerene valget mellom refusjon, omruting snarest mulig eller omruting på et senere tidspunkt, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1.

I dette tilfellet endret SAS klagers reise uten å involvere klager. Klager ble ikke gitt valget mellom refusjon eller omruting slik forordningen krever. Nemnda mener at SAS både kunne og burde handlet i henhold til forordningen, og at SAS handlinger har medført et påregnelig tap for klager på 600 kroner per person. Nemnda mener derfor at SAS må refundere klagers utgifter til å omrute seg selv og sin medreisende med 600 kroner per person.

Nemnda er ikke enig med klager i at klager har betalt overpris for de opprinnelige returbillettene. Til dette bemerker nemnda at billettprisene er variable. Uansett kan man ikke lese ut fra klagers opprinnelige billetter hva prisen for returreise var.

Klager krever videre kompensasjon for de tre timene han brukte for å få kontakt med SAS med kroner 500 per time. Dette er et krav om erstatning for ikke-økonomisk tap.

Når det gjelder adgangen til å utmåle erstatning for ikke-økonomisk tap har nemnda delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen og bransjerepresentantene, mener at ikke-økonomisk tap ikke har erstatningsrettslig vern i norsk erstatningsrett med mindre det finnes en særskilt hjemmel for dette. Det gis i utgangspunktet kun erstatning for økonomisk tap. Verken forordningen, luftfartsloven § 10-20 eller Montrealkonvensjonen inneholder en særskilt hjemmel for erstatning for ikke-økonomisk tap. Nemndas flertall mener derfor at klager ikke har krav på erstatning.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, mener det er rettslig adgang til å kreve erstatning for ikke-økonomisk tap, men at det i dette tilfellet ikke kommer på tale da det ikke er snakk ulemper av et slikt omfang/karakter at det gir grunnlag for

ulempeerstatning, e.l. Ettersom mindretallets syn ikke legges til grunn er det ikke nødvendig for mindretallet angi en erstatningssum.

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

Etter dette anbefaler nemnda at SAS utbetaler 600 kroner per person, totalt 1200 kroner til klager.

For øvrig gis klager ikke medhold.

Vedtaket er fattet med dissensen som fremgår over.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler 1200 kroner til klager.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Caroline Skarderud (Forbrukerrådet)

Edvin Gagnes (Flyr)