

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning, refusjon av nye flybilletter og refusjon av utgifter til ubenyttet overnatting og billetter grunnet kansellering.

Dato

01.02.2023

Saksnummer

2022-01637

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager med familie (til sammen fem personer) hadde billetter med SAS og skulle reise fra Oslo til Roma med SK4713 den 5. juli 2022 kl. 08:30. Denne flyvningen fikk klager beskjed om at var kansellert den 4. juli 2022.

Da SAS ikke fant plass på erstatningsflyvning, kjøpte klager billetter med Norwegian. Avgangen med Norwegian DY1870 ble den 6. juli 2022 kl. 07:10.

Klager krever refusjon av:

Flybilletter med Norwegian den 6. juli – totalt 25 544 NOK

Overnatting fra 5. – 6. juli som ikke ble benyttet – totalt 3 168 NOK

Colosseum-billetter den 5. juli kl. 16:05 som ikke ble benyttet – totalt 497 NOK

Total refusjon er 29 209 NOK.

Dette er utgifter knyttet til tap som følge av SAS sin kansellering. I tillegg krever klager standarderstatning.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke avgitt uttalelse til klager eller 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 tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda legger etter dette klagers anførsler til grunn.

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

I dette tilfellet skyldtes kanselleringen av klagers flyvning en lovlig streik blant pilotene i SAS.

EU-domstolen avsa dom vedrørende fortolkningen av EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nr. 3 i sak C-28/20 med følgende konklusjon:

«Artikel 5, stk. 3, i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 261/2004 af 11. februar 2004 om fælles bestemmelser om compensation og bistand til luftfartspassagerer ved boardingafvisning og ved aflysning eller lange forsinkelser og om ophævelse af forordning (EØF) nr. 295/91 skal fortolkes således, at en strejke, der indledes på opfordring af en fagforening for et transporterende luftfartsselskabs personale under iagttagelse af de betingelser, der er foreskrevet i den nationale lovgivning bl.a. med hensyn til strejkevarsel, og som indledes med det formål at sikre opfyldelsen af de krav, der er fremsat af de ansatte i dette luftfartsselskab, og gennemføres af en personalekategori, der er uomgængeligt nødvendig for at gennemføre en flyvning, ikke er omfattet af begrebet »usædvanlig omstændighed« som omhandlet i denne bestemmelse.»

Transportklagenemnda mener derfor at pilotstreiken i SAS sommeren 2022 ikke er å anse som en ekstraordinær omstendighet som vil frita flyselskapet fra å utbetale standarderstatning til passasjerer som fikk sine flyvninger kansellert som følge av streiken. Nemnda anbefaler på bakgrunn av dette at SAS utbetaler 400 EUR per person i standarderstatning til klager, til sammen 2000 EUR.

Klager har videre krevet refusjon av nye flybilletter fra Oslo til Roma den 6. juli med annet selskap (25 544 NOK) fordi han ikke ble tilbudt omruting.

I EU-kommisjonens veileder (2016/C 214/04) punkt 4.2 kommer det frem at omruting og refusjon skal tilbys samtidig. Dersom flyselskapet ikke tilbyr valget mellom refusjon og omruting, men flyselskapet alene bestemmer at det skal gis refusjon, har passasjerer rett på dekning av mellomlegget mellom opprinnelige og nye billetter.

Etter nemndas syn har SAS ikke overholdt omrutingsplikten. Klager har derfor krav på refusjon av utgiftene til nye billetter. Dersom opprinnelige billetter med SAS er refundert kommer dette til fradrag siden passasjerer ikke skal reise gratis.

Klager har også krevd refusjon av forhåndsbetalt overnatting i Roma som de ikke fikk benyttet fra 5. juli til 6. juli (3168 NOK), samt forhåndsbetalte billetter til Colosseum den

5. juli som de ikke fikk benyttet (497 NOK). Det aktuelle grunnlaget for dekning for et slikt tap er luftfartsloven § 10-20.

Nemndas flertall - lederen og bransjerepresentantene - mener at et tap i form av utgifter til forhåndsbooket hotell og severdigheter ikke er en påregnelig følge av en kansellering, og at passasjerer derfor uansett ikke ville hatt krav på dekning av slike utgifter på alminnelig erstatningsrettslig grunnlag.

Flertallet mener videre at standarderstatningen er ment å omfatte også ikke-økonomiske tap, herunder ulike ulemper som klager har hatt. Det følger av EU-forordning 261/2004 artikkel 12 at erstatning på annet grunnlag skal samordnes med standarderstatningen, og flertallet mener at den standarderstatningen som klager har fått i dette tilfellet dekker den utgiften klager har hatt til hotell og severdigheter.

Mindretallet – forbrukerrepresentantene – er av den oppfatning at tapt overnatting på hotell og billetter til severdigheter er å anse som en påregnelig følge av kanselleringen.

Mindretallet viser til at det er svært vanlig at en passasjer har forhåndsbestilt hotell og billetter til severdigheter på destinasjonen. Ved kansellering av en flyreise vil det være en nærliggende konsekvens at passasjerer helt eller delvis ikke vil kunne nyttiggjøre seg av forhåndsbestilte hotellreservasjoner og billetter til severdigheter. Mindretallet mener følgelig at det foreligger en påregnelig og adekvat årsakssammenheng mellom kanselleringen og klagers tap. Slike tap har også i tidligere nemndspraksis blitt ansett for å være påregnelige skadefølger, se blant annet FLYKN-2021-648, FLYKN-2021-692 og FLYKN-2021-1464. Etter mindretallets syn er det grunnlag for å få dekket tapet etter luftfartsloven § 10-20.

Klager ble ikke tilbudt omruting og måtte derfor omrute seg selv med et annet selskap dagen etter. Nemnda har i enkelte saker konkludert med at brudd på omrutingsplikten kan utgjøre et selvstendig grunnlag for ansvar, der hvor det er sannsynlig at bruddet har medført at klager ikke fikk nyttiggjort seg av oppholdet, se blant annet FLYKN-2022-89 og FLYKN-2022-1582. Klager klarte i dette tilfellet å skaffe seg alternativ transport tidlig neste dag. I lys av situasjonen som rådet i forbindelse med streiken, finner mindretallet det sannsynlig at selskapet ikke ville klart å tilby omruting på et tidligere tidspunkt. Etter mindretallets syn har ikke bruddet på omrutingsplikten medvirket til at klager ikke fikk nyttiggjort seg av oppholdet det første døgnet. Mindretallet er etter dette også av den oppfatning at erstatning i medhold av luftfartsloven § 10-20 kan samordnes med standarderstatningen, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 12.

Bransjerepresentant Maglasang fikk uventet forfall, og de øvrige medlemmene fant det forsvarlig å behandle saken med bare én bransjerepresentant, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Nemnda konkluderte deretter i tråd med flertallets oppfatning. Lederen har dobbeltstemme ved et nemndsmedlems forfall, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5, 6 ledd.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler standarderstatning med 400 EUR per person, totalt 2000 EUR og refunderer utgifter til nye flybilletter, 25 544 NOK.

Nemndas representanter

- Helen Engebrigtsen (leder)
- Edvin Gagnes (Flyr)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)