

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og erstatning for utgifter grunnet kansellering og forsinkelse.

Dato

11.10.2024

Saksnummer

2024-01024

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt reise fra Oslo til Firenze via København for reise den 19. mai 2023, bookingreferanse WXS3S5, pris NOK 877:

SK1463 OSL CPH 07.10-08.20

SK2961 CPH FLR 09.10-11.30

Den 17. mai mottok klager informasjon fra SAS om at SK2961 den 19. mai var kansellert, og at hun var booket om til samme flyvninger påfølgende dag den 20. mai.

SK1463 fra Oslo til København den 20. mai ble forsinket slik at klager mistet videreforbindelsen. Hun ble booket om til ny flyvning samme dag via Athen med avgang kl 11.00 og ankomst Firenze kl 17.40.

Klagers formål med reisen (delta i bryllup) var da falt bort, klager ba derfor om å bli returnert til Oslo.

Klager hadde bestilt retur den 22. mai, bookingreferanse MJFLBL, pris NOK 6 068, som hun ikke fikk benyttet. Videre tapte hun forhåndsbetalt hotell, pris EUR 138.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/004, samt refusjon av ubenyttet returbillett NOK 6 068, ubenyttet utreisebillett NOK 877 og forhåndsbetalt hotell EUR 138.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har flyselskapet uttalt at kanselleringen skyldtes streik hos tredjepart.

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.

Kansellering gir passasjeren 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 artiklene 5 og 7.

SAS har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Flyselskapet har følgelig ikke godtgjort at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager har etter dette rett på standarderstatning 400 euro for kanselleringen av SK2961 den 19. mai 2023.

Klage ble tilbudt ombooking påfølgende dag. Den nye flyvningen ble forsinket slik at klager mistet videreforbindelsen i København. Hun ble tilbudt ombooking via Athen samme dag med ankomst Firenze kl 17.40. Klager valgte imidlertid å avbryte reisen og returnere til Oslo.

En passasjer kan ha krav på standarderstatning for flere uregelmessigheter på samme reise og viser i den forbindelse til avgjørelse i EU-domstolen av 12. mars 2020 i sak C-832/18.

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).

SAS har som nevnt ikke avgitt uttalelse til nemnda. Flyselskapet har følgelig ikke godtgjort at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager har etter dette rett på standarderstatning med EUR 400 for forsinkelsen av SK1463 den 20. mai 2023.

Klager har fremsatt krav om refusjon av ubenyttet utreisebillett.

Ved forsinkelser som overstiger 5 timer, har klager rett til refusjon av billettprisen i henhold til EU-forordning art. 6 bokstav c) punkt iii, jf. art. 8 (1) a. Nemnda anbefaler etter dette at SAS refunderer klagers ubenyttede flybillett i sin helhet.

Klager har videre fremsatt krav om erstatning for ubenyttet returbillett.

Klager hadde bestilt flybillett hjem fra Firenze til Oslo den 22. mai. Nemnda legger til grunn at utreise- og returbillettene var bestilt separat da de har ulike bookingreferanser, det vil si to ulike kontrakter på utreisen og hjemreisen. Etter nemndas syn kan SAS kun svare for strekningen Oslo - Firenze. Nemnda viser til tidligere nemndspraksis, eksempel FLYKN-2020-3588, og kan ikke anbefale at klager gis medhold i refusjon av ubenyttet hjemreisebillett.

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 - bransjerepresentanten 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. 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.

Standarderstatningen er ment å dekke både økonomisk og ikke-økonomisk tap. Standarderstatningen overstiger utgiftene til ubenyttet returflyvning (NOK 6 068) og forhåndsbetalt hotell (EUR138). Disse utgiftene må anses dekket av standarderstatningen.

Vedtaket er truffet med dissens slik det fremgår over.

Forbrukerrepresentanten mener at klager 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 EUR 800 til klager, samt refunderer hennes ubenyttede flybillett fra Oslo til Firenze. Nemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold utover dette.

Nemndas representanter

Anne Cathrine Haug-Hustad (leder)

Christine Alette Benum (Widerøe)

Simen Mørk Lanes (Forbrukerrepresentant)