

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av utgifter grunnet kansellering.

Dato

28.04.2023

Saksnummer

2022-02284

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager (en voksen og et barn) skulle reise fra Trondheim til Alicante med en direkteflyvning den 23. juli 2022 kl 15.45 med SAS. Flyvningen ble kansellert, og klager ble booket om via Bergen og Oslo med overnatting på Gardermoen. Klager ble ikke tilbudt hotell, og måtte sove på en benk på Gardermoen, og krever kompensasjon for denne ulempen. Klager ankom endelig bestemmelsessted dagen etter.

Klager krever standarderstatning 600 euro per person, samt refusjon av utgifter til mat kroner 297. Klager har kun mottatt kroner 119 i refusjon for mat.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke avgitt uttalelse 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.

Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7 med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerer har fått informasjon om endringen minst 2 uker før planlagt avgangstid, eller med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

SAS har som nevnt 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, eller at klager ble informert om ruteendringen mer enn to uker før avreise. Klager har etter dette rett på standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 bokstav c punkt iii). Korrekt utmålt beløp er 400 euro per person, jf. forordningens artikkel 7 punkt 1 bokstav b.

I tilfeller hvor et fly blir utsatt for uregelmessigheter og passasjerer blir booket om til en flyavgang neste dag, har passasjerer rett på hotellovernatting, transport mellom flyplassen og hotellet, og rett på å få dekket rimelige utgifter til mat og alkoholfri drikke i ventetiden, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 9, jf. artikkel 5. Klager har lagt frem dokumentasjon på sine utgifter.

Klagers rett på refusjon av forpleiningsutgifter er avgrenset til hva som var «nødvendige, passende og rimelige» ut fra ventetidens lengde. Dette følger av dom fra EU-domstolen i sak C-12/11 McDonagh avsnitt 51.

Nemnda mener at det er rimelig at klager får dekket sine utgifter til mat i ventetiden med kroner 297. Kroner 119 som allerede er utbetalt kommer til fradrag. Nemnda mener at det er klart at hun hadde rett på å få dekket utgifter til overnatting hvis hun hadde hatt det. Hun har ikke hatt slike utgifter til overnatting. Hun har krevet kompensasjon for den ulempen det var å vente på flyplassen fra ankomst kl 2335 til avgang kl 0630 neste morgen.

Nemndas flertall - leder og bransjerepresentantene mener at selv om Clickair-dommen C-63/09 definerer også ikke-økonomisk skade som en skade, så er det ikke hjemmel for å skjønnsmessig utmåle et erstatningsbeløp for den ulempen det er å sove på en benk på en flyplass. Flertallet mener også at det i denne saken er uklart om det var mulig å oppdrive et hotell på Gardermoen, eller om klager uansett - av tidshensyn - var nødt til å tilbringe natten på flyplassen for å ha mulighet for å rekke flyet neste morgen. Flertallet anbefaler ikke at det utbetales noen økonomisk kompensasjon for overnatting på en flyplassbenk.

Mindretallet - forbrukerrepresentantene - har kommet til at klageren bør kompenseres for å ha måtte tilbringe natten på flyplassen. Som flertallet er mindretallet enige i at luftfartsloven § 10-20 hjemler en rett til ulempeerstatning, se her FLYKN-2022-1813, men mener at terskelen for ulempeerstatning er overskredet i dette tilfellet. Nemnda har i eldre avgjørelser kommet frem til at det å tilbringe natten på flyplassen utgjør en dekningsmessig ulempe, se bl.a FLYKN-2017-998. Mindretallet mener at klageren bør tilkjennes ulempeerstatning kr. 750.

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 euro per person, samt refunderer kroner 297 til klager. Kroner 119 som allerede er utbetalt kommer til fradrag.

Nemndas representanter

- Helen Engebrigtsen (leder)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Sølvi Hagen (Ticket)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)