

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av kostnader til forhåndsbestilte bobiler grunnet kansellering.

Dato

14.09.2023

Saksnummer

2022-03227

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager (elleve passasjerer) hadde bestilt reise t/r Oslo-Alta gjennom SAS:

SK4546 - Oslo-Alta - kl. 12:25-kl. 14:20 - 18. juli 2022

Sk4545 - Alta-Oslo - kl. 14:50-kl. 16:45 - 25. juli 2022

Klager fikk beskjed den 17. juli 2022 om at bookingen hadde blitt kansellert. Dette skyldtes SAS-streiken sommeren 2022. Klager har fått refundert flybillettene og standarderstatning for samtlige passasjerer.

Reisen skulle gjennomføres som en familieferie 18. juli-25. juli 2022. Klager bestilte leie av fire bobiler hos Opplev Finnmark AS. Dette kostet 75 575 NOK. Avbestillingsfristen hos Opplev Finnmark AS hadde utgått på det tidspunktet klager fikk beskjed om kanselleringen. Klager kunne derfor ikke avbestille leien av disse bobilene.

Klager krever differansen mellom prisen på forhåndsbestilte bobiler og mottatt standarderstatning og refusjon av SAS, det vil si 75 575 NOK - 28 483 NOK = 47 092 NOK.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS skriver at de har utbetalt både standarderstatning og refusjon av flybilletter til klager.

SAS mener at klagers tap ikke har årsakssammenheng med kanselleringen eller er en adekvat følge av den. Det foreligger ikke kausalitet mellom kanselleringen av flyreisen og avbestilling av bobilene. SAS har ikke blitt informert om eller deltatt i bookingen av bobilene. Det var ikke forutsigbart for SAS at kanselleringen av flyreisen ville føre til at klager ikke kunne benytte bobilene.

Videre anføres at klager ikke har ivaretatt sin tapsbegrensningsplikt. Klager burde ha booket en avgang med et annet flyselskap samme dag, slik at bestillingen av bobilene kunne ha blitt benyttet.

SAS viser videre til Montrealkonvensjonen artikkel 19. Montrealkonvensjonen inneholder ingen definisjon av begrepet forsinkelse. Anvendelsen av dette begrepet må derfor bedømmes ut fra alminnelige erstatningsrettslige prinsipper. Utgangspunktet er at skadelidende skal få erstatning for den positive kontraktsinteressen, det vil si at skadelidende skal settes i samme økonomisk situasjon som om avtalen hadde blitt gjennomført. SAS viser til eksempel om erstatning for nye flybilletter som klager må kjøpe fordi den opprinnelige avtalen ikke blir gjennomført. En slik kostnad hadde ikke oppstått hvis den opprinnelige avtalen hadde blitt gjennomført.

Det følger videre av SAS sine reisevilkår at flyselskapet kun er ansvarlig for direkte tap, og at passasjerer - så langt det er tillatt etter aktuell lovgivning - samtykker i at SAS ikke er ansvarlig for indirekte tap, følgeskader eller noen annen form for ikke-skadeserstatning.

Mulighetene for at SAS kunne ombooke klager under SAS-streiken var begrensede. SAS gikk ut med informasjon om at flyselskapet kunne dekke alternativ transport for å komme seg til endestasjon, eksempelvis med tog, bil eller et annet flyselskap. SAS forstår at konsekvensene kan bli uheldige for enkelte passasjerer. SAS skriver også at passasjerene har mulighet til å begrense tapet ved å bestille tjenester som kan avbestilles, bestille tjenester som betales ved ankomst, eller ved å tegne reiseforsikring.

På bakgrunn av dette bør ikke nemnda komme til at SAS må refundere klagers kostnader til bobiler.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at klagers reise med SAS ble kansellert og at klager har mottatt både refusjon for flybilletter og standarderstatning til samtlige passasjerer.

Spørsmålet for nemnda er om klager kan kreve at SAS skal refundere kostnader for forhåndsbestilte bobiler som ikke kunne benyttes grunnet kanselleringen. Klager krever differansen mellom prisen på forhåndsbestilte bobiler og mottatt standarderstatning og refusjon av SAS, det vil si 75 575 NOK - 28 483 NOK = 47 092 NOK.

Utgiftene er etter nemndas oppfatning ikke dekningsmessige med grunnlag i EU-forordning 261/2004. Et flyselskap er imidlertid ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, inkludert kansellering, 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 det må være påregnelig.

Nemndas flertall – leder og bransjerepresentantene – mener at tapet knyttet til forhåndsbestilte bobiler ligger utenfor det påregnelige for SAS, som kun har en avtale med klager om transport med fly tur/retur Oslo-Alta. Flertallet anbefaler at klager undersøker om tapet kan dekkes under reiseforsikring.

Mindretallet – forbrukerrepresentantene – er av den oppfatning at tap av forhåndsbetalt utgift til leiebil/bobil i Alta er å anse som et påregnelig tap som følge av kanselleringen, jf. luftl. § 10-20.

I dette tilfellet har klager valgt overnatting i leid bobil til en døgnpris på ca. 980 kr. per person. Tapet må anses sammenlignbart med tap av forhåndsbetalt leiebil og tap av forhåndsbetalt overnatting på hotell.

Når det gjelder tap av forhåndsbetalt overnatting viser mindretallet til at det er svært vanlig at en passasjer har forhåndsbestilt hotell på destinasjonen. 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 om forhåndsbetalt hotell:

"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 viser også til at en samlet nemnd i tidligere nemndspraksis har ansett tap av forhåndsbetalt leiebil for å være påregnelige skadefølger, se blant annet FLYKN-2020-2578, FLYKN-2021-1440, FLYKN-2021-648 og FLYKN-2022-1400.

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.

Vedtak ble deretter truffet i tråd med flertallets syn på saken.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Vilde Lunde (Norwegian Air Shuttle)

Christine Alette Benum (Widerøe)