

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til kjøp av bruktbil
på grunn av kansellering og manglende omruting

Dato

19.09.2023

Saksnummer

2023-00139

Tjenesteytere

SAS

Ticket

Klager har i det vesentlige anført

Klager, fire personer, hadde billetter kjøpt hos Ticket. Reisen var 13. juli fra Bangkok via Doha til Oslo med Qatar Airways, videre fra Oslo til Tromsø var med SAS. Flyvningen fra Oslo til Tromsø med SAS ble kansellert på grunn av pilotstreiken. Klager forsøkte å komme i kontakt per telefon med både Ticket og SAS uten hell. Det ble også oppsøkt kontorene til Ticket i Oslo, men disse var stengt. Klager ble heller ikke på noen tidspunkt kontaktet av SAS eller Ticket.

Klager undersøkte forskjellige alternativer for å komme seg hjem fra Oslo til Tromsø, Det var vanskelig å finne en egnet transportmåte, alt var ekstremt dyrt, fullt eller umulig å gjennomføre.

Den 15. juli kunne ikke klager vente lenger og de bestemte seg for å kjøpe en brukt VW Touran for å komme seg hjem. Bilen kostet kr. 32 000. Den har siden blitt solgt videre med et tap på kr. 19 789.

Klager har mottatt refusjon på kr. 33 250. Dette dekket klagers utgifter på mat til kr. 2 747 og hotell til kr. 5 767, samt standarderstatning med kr. 24 736.

Klager har også fått refundert billett-kostnaden for den ubrukte flybilletten fra Oslo til Tromsø på kr. 1 306. Utgifter til kollektivtransport, bilkjøp, omregistreringsavgift og drivstoff er ikke erstattet.

Klager krever ytterligere erstatning med kr. 36 921.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ticket har anført at klager kjøpte en flyreise på deres nettside med utreise 22. juli og hjemreise 13. juli mellom Tromsø og Bangkok samt retur for to voksne og to barn. Den siste strekningen ble kansellert på grunn av streik og Ticket ba om refusjon fra SAS. Det ble refundert kr. 1 360 til klager.

Avtalen for flyvningen tegnes mellom kunde og flyselskapet. Ticket fungerer kun som formidler og er dermed ikke en del av avtalen. Ticket er ikke ansvarlige for flyselskapenes tidsendringer eller innstilte fly. Dersom den reisende blir skadelidende, skal klager rettes direkte mot flyselskapet.

SAS opplyser at SK4424 mellom Oslo og Tromsø ble kansellert da det pågikk en pilotstreik sommeren 2022. Klage har blitt erstattet med standarderstatning, mat og hotell med kr. 22 250.

Klager krever refusjon for kjøp av en bruktbil for å komme seg fra Oslo til Tromsø. Dette anser SAS som en overdreven handling da det ikke kan betegnes som tilsvarende transportforhold, EU-forordning 261/2004 artikkel 8.1 b) "ombooking til den endelige destinasjonen så snart som mulig, under tilsvarende transportforhold".

SAS anser ikke en kjøpt bil som et likeverdig transportmiddel. Alternative reiseruter via tog eller fly, samt leie av bil hadde vært et mer berettiget alternativ transport. Bilen som klager har kjøpt har en varig verdi. SAS har lagt med bilder at fem flyreiser som klager kunne ha bestilt, datoer: 13. og 14. juli 2022.

SAS avviser ytterligere ansvar i saken.

Nemnda bemerker

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var blitt truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7. Dette har SAS utbetalt til klager. Klager har også fått dekket kostnader til overnatting og mat under ventetiden.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom omruting eller refusjon av flybilletten, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8.

Det følger av fast nemndpraksis og av EU-kommisjonens tolkningsveileder til forordningen at klager kan kreve refusjon av utgifter til omruting gjort på egenhånd dersom selskapets tilbud og assistanse ikke kan regnes som tilstrekkelig etter forordningen. Nemnda kan basert på sakens opplysninger ikke se at SAS tilbød noe passende omrutingstilbud til klager.

Spørsmålet for nemnda er om klager har krav på erstatning for kostnadene til kjøp av en bruktbil for å reise fra Oslo til Tromsø.

Nemnda mener at klager som utgangspunkt har krav på erstatning for kostnadene med å reise fra Oslo til Tromsø. Nemnda legger til grunn at det var vanskelig å finne alternative transportmåter, både på grunn av streiken og fordi det var høysesong.

Nemndas flertall - bransjerepresentantene og nemndas leder - mener imidlertid at kjøp av en bil går utover det som er påregnelig og dekningsmessig. Det konkrete kjøpet innebar også en berikelse for klager, siden bilen ble brukt etter at klager kom hjem og ikke solgt før i februar 2023, i tillegg til at det mangler adekvat årsakssammenheng mellom tapet ved videresalget (verdireduksjonen på bilen) og den kansellerte flyreisen.

Flertallet mener at klagers erstatning bør fastsettes skjønnsmessig, hvor det bl.a. ses hen til hva som kan anses som en naturlig og rimelig kostnad for en reise for fire personer fra Oslo til Tromsø på det aktuelle tidspunktet, godtgjørelse etter statens reiseregulativ for en slik reise med egen bil, og det som allerede er refundert for den ubrukte billetten fra Oslo til Tromsø. Etter en samlet vurdering mener flertallet at erstatningen passende kan settes til 15 000 NOK for de fire passasjerene.

Mindretallet - forbrukerrepresentantene - har kommet frem til et annet resultat når det gjelder erstatningsutmålingen og mener klagers erstatningsberettigede tap utgjør 18 174 kr.

Mindretallet viser til at klager totalt kjørte bilen ca. 3600 km i sin eiertid. Strekningen Oslo-Tromsø som klager måtte kjøre for å komme seg hjem var ca. 1700 km. De resterende 1900 kilometerne representerer en berikelse for klager dersom han får dekket bilkostnadene knyttet til denne bruken. En forholdsmessig del av de totale bilkostnadene må derfor trekkes fra for å ta høyde for denne bruken. De totale nettoutgiftene knyttet til bilen (innkjøpspris + omregistreringsavgift + reparasjoner + NAF-test fratrasket salgssum) utgjør til sammen 31 726 kr. Fordelt på 3600 kilometer blir kostnaden per kilometer 8,81 kr. Kostnaden for 1700 kilometer utgjør dermed 14 982 kr. I tillegg kommer dokumenterte utgifter til drivstoff som kun knytter seg til strekningen Oslo-Tromsø på 3 804 kr og kollektivtransport med 694 kr. Totalt utgjør dette 19 480 kr. Klager har allerede fått refundert 1306 kr for de opprinnelige billettene og dette kommer til fratrekk slik at beløpet ender på kr. 18 174 kr som etter mindretallets syn må anses som klagers dekningsmessige tap knyttet til omrutingen.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standarderstatning eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtaket er avsagt med dissens slik det fremgår over.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler erstatning til klager med 15 000 NOK

Nemndas representanter

- Edvard Os (leder)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Vilde Lunde (Norwegian Air Shuttle)
- Christine Alette Benum (Widerøe)