

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av forhåndsbetalt hotell og ferjeutgifter.

Dato

03.05.2023

Saksnummer

2022-02237

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

To personer skulle reise med Norwegian den 2. juli 2022 fra Bergen via Stockholm til Athen. Avgang kl. 15:25, ankomst kl. 23:05.

Klager mottok melding kl. 14:05 på avreisedagen om at DY84140 fra Bergen til Stockholm ble kansellert av operasjonelle årsaker. Klager fikk tilbud om å reise den 5. juli via Stockholm og Helsinki til Athen. Avgang kl. 10:20, ankomst kl. 02:20 den 6. juli. Klager takket nei til dette tilbudet.

Klager har mottatt standarderstatning, 400 EUR per person og refusjon av ubenyttede flybilletter fra Bergen til Athen.

Klager hadde forhåndsbestilt både hotell og fergebilletter, da hensikten med turen var øyhopping i Hellas.

Klager krever refusjon av sine ikke refunderbare forhåndsbetalte utgifter til dette.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har fått utbetalt standarderstatning 400 EUR per person og refusjon av ubenyttede flybilletter.

EU261/2004 regulerer ikke bestemmelsen om at flyselskap skal refundere eventuelle forhåndsbetalte tjenester som følge av forsinkelse eller kansellering.

Norwegian mener de har overholdt forpliktelsene i henhold til forordningen.

Nemnda bemerker

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. Nemnda legger til grunn at klager har fått utbetalt standarderstatning med 400 EUR pr. person, totalt 800 EUR.

Klager har i tillegg krevd refusjon av forhåndsbetalt hotell og ferje, 16 357 NOK, som han ikke kunne nyttiggjøre seg da flyvningen ble kansellert.

Et flyselskap er 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 må være påregnelig.

Nemndas flertall - lederen og bransjerepresentantene - mener at et flyselskap ikke er ansvarlig for utgifter til hotell og ferje som passasjerer ikke kan nyttiggjøre seg på grunn av en forsinkelse eller kansellering. Slike utgifter er det ikke grunnlag for å kreve dekket etter EU-forordningen. Flyselskapet kan likevel være erstatningsansvarlig på annet grunnlag, men flertallet mener at et slikt tap ikke er påregnelig for flyselskapet når klager har kjøpt en ren flybillett. Flertallet kan ikke se at det foreligger rettslig grunnlag for å pålegge flyselskapene erstatningsansvar i et slikt tilfelle, jf. FLYKN-2022-01594.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, er av den oppfatning at det er en påregnelig skadefølge av kanselleringen at klager ikke fikk reist og dermed ikke fikk nyttiggjort seg av hotelloppholdet og ferjebillettene.

Adekvans utgjør et selvstendig vilkår for erstatningsansvar, også for de objektive ansvarsgrunnlagene. I vurderingen av om klagerens tap er en adekvat følge av kanselleringen, er det relevant hvor påregnelig og nært tapet er, samt om det er rimelig å ilegge selskapet ansvar.

Mindretallet viser til at det generelt ligger i kjernen av et flyselskaps oppgaver å frakte passasjerer til ulike destinasjoner, hvorpå det er påregnelig at de skal bo på hotell på destinasjonen. Både ved forsinkelser og kanselleringer av reiser, vil det være en nærliggende konsekvens at endringene kan medføre at passasjerer helt eller delvis ikke vil kunne nyttiggjøre seg av forhåndsbestilte hotellreservasjoner og ferjebilletter. Mindretallet mener at det er nemndspraksis at slike konsekvenser har blitt ansett for å være påregnelige skadefølger, se blant annet FLYKN-2021-648, FLYKN-2021-692, FLYKN-2021-1464 og FLYKN-2022-1814. I vår sak kansellerte Norwegian hele klagers reise på avreisedagen, og tilbød omruting først tre dager senere. At reisefølget ikke fikk reist som planlagt, og dermed kunne ha en forhåndsbestilt hotellreservasjon og ferjebilletter

slik et betydelig antall reisende normalt har, måtte da fremstå sannsynlig for flyselskapet. At klager ikke fikk nyttiggjort seg av forhåndsbestilt hotellreservasjon og ferje, måtte dermed ha fremstått som en påregnelig og nærliggende konsekvens av kanselleringen for flyselskapet

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.

Nemnda konkluderte i tråd med flertallets oppfatning, og kan ikke anbefale at klager gis medhold.

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.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Lydia Johansson (SAS)