

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning for ubenyttet feriehus, utgifter til kennel og refusjon av en flybillett for klagers datter.

### Dato

14.06.2023

### Saksnummer

2022-02762

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans ektefelle hadde leid hus i Portugal og hadde opprinnelig billetter med SAS for utreise den 1. juli og retur den 16. juli 2022. I tillegg hadde deres datter en billett og skulle reise ned den 4. juli med retur den 11. juli. I april 2022 ble returreisen endret av SAS. Dette medførte tre ekstra netter i huset de hadde leid og hjemreise den 18. juli, noe klager aksepterte.

Deretter ble utreisen kansellert den 30. juni, noe som var før pilotstreiken startet og mest sannsynlig skyldtes mangel på personell og dårlig planlegging. SAS klarte ikke å booke dem om til en alternativ avgang. De ville heller ikke akseptere en avbestilling og refusjon av datterens billett. Hun kunne ikke reise til Portugal alene når ikke resten av familien kunne dra. Klager brukte totalt 12 timer i telefonkø hos SAS, hvorav mer enn fem timer i kø da han forsøkte å ringe for å forklare situasjonen rundt datterens billett, men telefonlinjen ble til slutt brutt. Feriehuset var leiet for kr 16000 og ikke refunderbart. Det samme gjaldt utgiften på kr 6650 til kennel for familiens hund i 19 dager.

Etter å ha klaget til SAS har de fått 400 euro per person for kansellert avgang den 1. juli, refusjon av billettprisen for klager og hans ektefelle, men kun skatter og avgifter refundert for datterens billett. Klager krever utgiften til ubenyttet feriehus og kennel refundert med kr 22650 og datterens flybillett refundert med ytterligere kr 5923.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager krever dekket totalt kr. 22.000 for forhåndsbetalt hus og datterens billett. Feriehuset er forhåndsbetalt, og SAS anfører at dette ikke er dekningsmessig etter alminnelige erstatningsrettslige prinsipper.

Kostnader klager får ved ikke å bruke det er ikke en påregnelig tapspost som kan kreves dekket. Tapet er ikke synlig for SAS. Hva gjelder datterens billetter kan denne heller ikke kreves dekket.

Datterens fly opererte som normalt og ble avbestilt av klager selv. Billetten er refundert med de skatter og avgifter som ble betalt, og i øvrig må billettens regler gjelde. I dette tilfellet var billetten ikke-refunderbar.

### **Nemnda bemerker**

Ved kansellering har passasjerer, uansett tidspunktet for når kanselleringen skjedde, valget mellom refusjon av den fulle billettprisen, omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår eller omruting på tilsvarende transportvilkår til det endelige bestemmelsessted på en senere dato etter passasjerens eget valg, dersom det er ledige seter jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8. Flyselskapets plikt til å omrute kan strekke seg utover omruting innenfor eget selskap og samarbeidspartnere, jf. EU kommisjonens veiledning av 15. juni 2016 punkt 4.2.

Klager ble ikke omrutet og måtte avlyse sin ferie i Portugal. Klager har opplyst at de som følge av den kansellerte feriereisen, har et gjestående tap på totalt kr. 22650 for ubenyttet feriehus i Portugal og kennel for sin hund. I tillegg har de ikke fått refundert datterens billett fullt ut da denne ble avbestilt av klager selv fordi datteren ikke kunne reise alene til Portugal.

Datterens billett hadde et eget bestillingsnummer og andre reisedatoer enn klagers billetter. Ingen av disse avgangene ble kansellert av SAS. Fra det øyeblikk klager avbestilte datterens billett hadde han ikke lenger en «bekreftet reservasjon» på flyvningene. En bekreftet reservasjon er en forutsetning for at refusjonsreglene som følge av en kansellert reise i EU-forordning 261/2004 kommer til anvendelse jf. artikkel 3 nr. 2 bokstav a. Hva som gis i refusjon når man selv avbestiller en reise følger av flyselskapets vilkår for den billetttype man har bestilt. I dette tilfellet var billetten ikke refunderbar og SAS har derfor kun refundert skatter og avgifter som er refunderbare når man ikke reiser. Nemnda mener det ikke er et påregnelig tap for SAS at klagers datter ikke kunne reise som følge av at klagers flyvning med en annen reisedato var kansellert. SAS er dermed ikke forpliktet til å utbetale en ytterligere refusjon av billettprisen.

Nemnda oppfatter klagers tap som følge av ubenyttet feriehus og kennel som krav om erstatning basert på luftfartsloven § 10-20.

Nemndas flertall - lederen og bransjerepresentantene - mener at utgifter til feriehus og kennel som ikke kan benyttes på grunn av kansellering ikke er en utgift som SAS er ansvarlig for, fordi et slikt tap ikke er påregnelig for flyselskapet. Klager oppfordres til å undersøke mulig forsikringsdekning.

Mindretallet – forbrukerrepresentantene – er av den oppfatning at klagers tap er å anse som et påregnelig tap som følge av kanselleringen. Mindretallet viser til at det er svært vanlig at en passasjer har forhåndsbestilt hotell, feriehus eller annen overnatting på destinasjonen. Ved kansellering av en flyreise vil det være en nærliggende konsekvens at passasjerer helt eller delvis ikke vil kunne nyttiggjøre seg av slike forhåndsbestilte reservasjoner. Mindretallet mener følgelig at det foreligger en påregnelig og adekvat årsakssammenheng mellom kanselleringen og klagers tap. Slike tap har også i tidligere nemndspraksis blitt ansett for å være påregnelige skadefølger, se blant annet FLYKN-2021-648, FLYKN-2021-692 og FLYKN-2021-1464. Etter mindretallets syn er det grunnlag for å få dekket tapet etter luftfartsloven § 10-20.

Mindretallet understreker at hensikten bak standarderstatningen, som klager har fått utbetalt av SAS i henhold til EU-forordning 261/2004, ikke er å gi en ren "tort og svie-erstatning", men å gi et standardisert beløp til passasjerer for dekning av for eksempel ekstraavgifter til parkering, taxi, tapt arbeidsfortjeneste, ubenyttet hotellovernatting og lignende. Passasjerer kan ha krav på erstatning på annet rettsgrunnlag, for eksempel etter luftfartsloven, men det følger likevel av EU-forordning 261/2004 artikkel 12 at erstatning på annet grunnlag skal samordnes med standarderstatningen. Klager må derfor anses å ha fått dekket noe av sitt tap gjennom standarderstatningen de har mottatt med totalt 800 euro.

Klager ble ikke tilbudt omruting og måtte avlyse ferien. Nemnda har i enkelte saker konkludert med at brudd på omrutingsplikten kan utgjøre et selvstendig grunnlag for ansvar, der hvor det er sannsynlig at bruddet har medført at klager ikke fikk nyttiggjort seg av oppholdet, se blant annet FLYKN-2022-89 og FLYKN-2022-1582. Dersom SAS hadde omrutet klager, hadde tap av forhåndsreservert feriehus og kennel vært unngått eller begrenset. Etter mindretallets syn vil derfor bruddet på omrutingsplikten også kunne føre fram som selvstendig ansvarsgrunnlag i denne saken.

Nemnda konkluderte deretter i tråd med flertallets oppfatning.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

## **Nemndas representanter**

Edvard Os (leder)

Caroline Tomren (Norwegian Air Shuttle)

Christine Alette Benum (Widerøe)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)