

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning og ekstra utgifter grunnet overbooking og kansellering.

Dato

24.01.2023

Saksnummer

2022-01547

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager (til sammen to voksne og et barn) skulle reise fra Oslo til Trondheim med SK344 den 17. juni 2022. Denne avgangen ble forsinket og det kom stadig nye avgangstider. Ved gaten ble det spurt om det var noen som frivillig kunne utsette reisen på grunn av overbooking. Da det ikke var nok frivillige som meldte seg, så måtte SAS velge ut noen passasjerer. Til klagers overraskelse inkluderte dette klagers sønn. Det var uforståelig for klager at barnefamilier ble plukket ut.

De kom med fly fra Storbritannia, og British Airways hadde ikke levert bagasjen til klagers kone og sønn. Dette innebar at de ikke hadde skift av klær, for lite bleier og utilstrekkelig anti-allergen mat til sønnen som lider av alvorlig melke- og animalsk proteinallergi. Klager endte opp med å være blant de siste som ble ivaretatt. Det ble gjort ombooking og overnattingsordninger i tillegg til at de fikk EU 261/2004 kompensasjonskuponger. Den SAS-ansatte opplyste at vi ville bli innkvartert på et hotell som krevde at vi skulle ta buss fra flyplassen. Dette ville ikke klager godta og ønsket å bli innkvartert på Radisson Red eller Radisson Blue som var de nærmeste hotellene da de hadde med et barn. Den ansatte sa at det var fullt på disse hotellene, men da klager sjekket opp stemte ikke dette og de ble booket om til Radisson Red.

Klager bemerker at i forhold til EU 261/2004, krever artikkel 9 (3) «Ved anvendelse av denne artikkel skal det transporterende luftfartsselskap ta særlig hensyn til behovene hos bevegelseshemmede personer og eventuelle personer som følger dem, samt til behovene hos barn uten ledsager.» Klager har et to år gammelt barn som ipso facto har redusert mobilitet og derfor var SAS forpliktet til å være spesielt oppmerksom på de pressende behovene til alle passasjerer på klagers reservasjon, men unnlot å gjøre det i strid med artikkel 9(3).

Av samme grunn er artikkel 11 (2) blitt brutt av SAS, og artikkel 11 (1) ble brutt ved å prioritere andre passasjerer uten spesielle behov, og i stedet velge oss for ufrivillig nektet ombordstigning.

Klager hadde også problemer på reisen med SAS fra Bodø til Oslo med SK4123 kl. 19:25 den 4. juli 2022. Denne flyvningen ble kansellert på grunn av streik.

Det ble mottatt en sms kl. 11:48 fra SAS den 4. juli om at SK4123 ble kansellert: "Vi gjør alt vi kan for å hjelpe deg med reisen din, en ombookingsprosess starter umiddelbart og vi vil komme tilbake til deg med informasjon så snart som mulig. I sommersesongen er det imidlertid begrensede ledige seter på markedet. Dette betyr at vi dessverre vil ha begrenset mulighet til å finne et nytt sete innen samme tidsramme som din nåværende bestilling. Vennligst ikke reis til flyplassen med mindre du har en bekreftet reservasjon.» Ny sms fra SAS ble mottatt kl. 13:43 hvor det fremgikk: "Dessverre kan vi ikke finne et passende alternativ for deg. I sommersesongen er det begrenset med plasser tilgjengelig på markedet. Dette betyr at vi ikke kan finne et nytt sete innen samme tidsramme som din nåværende bestilling. Vennligst ikke reis til flyplassen med mindre du har en bekreftet reservasjon.»

Klager mener at SAS har brutt flere andre artikler i EU 261/2004. Artikkel 5(2) krever at det gis en forklaring "angående mulig alternativ transport", og det er allerede påvist at SAS ikke gjorde noe god tro forsøk (og sannsynligvis ikke noe forsøk i det hele tatt) på å finne passende alternativ transport.

Artikkel 9 (3) krever at det opererende luftfartsselskapet «være særlig oppmerksom på behovene til bevegelseshemmede og enhver person som følger dem, samt til behovene til enslige barn». Klager har et to år gammelt barn som ipso facto har redusert mobilitet og derfor var SAS forpliktet til å være spesielt oppmerksom, men unnlot å gjøre det i strid med artikkel 9 (3). Måten SAS rett og slett forlot klager på i Bodø er også et brudd på artikkel 11. Som nevnt ovenfor har også artikkel 8 (1) blitt brutt. Det kreves derfor EUR 1500 for ulempene påført klagers familie både psykisk og fysisk stress, bli forlatt i et fremmed land uten rimelige forsøk på å få alternative reise- eller overnattingsordninger.

Klager kjøpte billett med Norwegian Air Shuttle, DY341 fra Bodø til Oslo 5. juli, med en avgangstid mindre enn 12 timer etter planlagt avgangstid for SK4123. Billettene kostet EUR 1478,37. Reisefølge hadde billetter med British Airways fra Oslo via London til Edinburgh om kvelden den 5. juli. På grunn av ny avreise måtte klager booke hotellovernatting i Bodø til NOK 2908, samt at det påløp ekstrakostnader til mat, taxi osv.

Klager krever erstatning i henhold til 261/2004 og ytterligere EUR 2500 i kompensasjon i forhold til reservasjonen fra Bodø til Oslo med Norwegian Air Shuttle. Samt erstatning

i henhold til 261/2004 og ytterligere EUR 1500 i forhold til reservasjon fra Bodø til Oslo med SAS

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS bemerker at klager har fremmet krav mot SAS på to forskjellige flyvninger der det kreves standarderstatning etter EU-forordningen, refundert utgifter til forpleining, og oppreising på bakgrunn av behandlingen klager mener han har vært utsatt for.

Klager anfører at hans familie ble nektet ombordstigning på deres flyvning SK344 mellom Oslo (OSL) og Trondheim (TRD) den 17. juni 2022. Det er ikke bestridt, eller tvist om, at dette faktisk skjedde, og at klager for dette fikk sin rettmessige erstatning i henhold til bestemmelsene i forordningen. Forklaringen på den nektede ombordstigningen er at det skjedde et flybytte der maskinen som ble satt inn var mindre enn den opprinnelige. Det skjedde en menneskelig feil i prosessen hvor det var nødvendig å laste av passasjerer hvor da klager med reisefølge ble tatt av flyvningen. Barn, og deres øvrige reisefølge, skal normalt ikke tas av eller nektes ombordstigning i henhold til gjeldende rutiner.

Klager anfører at det er ulovlig at reisende med barn blir valgt ut, og at de deretter ikke fikk den oppfølging de mener er rettmessig. Det er helt åpenbart ikke ulovlig – det er ingen hjemmel som uttrykkelig bestemmer at reisende med barn skal ha fortrinnsrett over hvem som helst andre. Det gir uansett ikke rett til noen erstatning utover den erstatningen som gis etter forordningen.

Klager har i tillegg til standarderstatningen etter forordningen krevet EUR 2500 for det stresset og den ydmykende og inhumane behandlingen han ble utsatt for av personalet. Etter alminnelige erstatningsrettslige prinsipper må det kunne vises til et økonomisk tap. Det er ikke konkretisert noe tap, verken direkte eller indirekte som følge av klagers følelse av å bli dårlig behandlet. Beløpet er svært høyt, og det virker i aller høyeste grad å være satt skjønnsmessig av klager selv da det ikke er forklart nærmere hvorfor beløpet er EUR 2500. Det kan således ikke være tale om noen rett til erstatning utover det han får etter forordningen. Som det fremgår av klagers brev, har SAS allerede utført sin plikt og betalt erstatning etter forordningen.

SAS bestrider klagers krav om ytterligere erstatning.

Klager har også fremmet krav om erstatning for en annen flyvning på et senere tidspunkt. Kravet gjelder for flyvning SK4121 den 4. juli 2022. Det kreves standarderstatning etter forordningen, samt erstatning for at klager opplevde psykisk og fysisk stress, ble forlatt i et fremmed land og for at han selv måtte ordne med ombooking. SAS tar først stilling til de ikke-økonomiske anførselene, deretter de økonomiske kravene.

SAS utvidet åpningstidene på kundeservice, opprettet egne spesialistgrupper på kundeservice, og flyttet ansatte fra andre avdelinger til kundeservice for å få bukt med den enorme mengden henvendelser som kom inn under streiken.

Streiken startet midt i fellesferien hvor nesten alle fly var fulle, både innenriks og internasjonalt. Det ble jobbet intenst for å booke om berørte passasjerer og det var ikke en hensikt å ikke booke om berørte passasjerer som klager hevder.

SAS har representanter på Bodø Lufthavn, men det bæres ikke SAS uniform da bakketjenesten drives av Widerøe Ground Handling som er SAS sin representant her.

SAS viser til klagers brev hvor det blir anført at SAS har brutt flere artikler i forordningen, og gjentar at SAS ikke engang har gjort noen forsøk på å booke klager om hvor han referer til artikkel 5 (2). I avsnittet nevner klager at SAS har brutt artikkel 9 (3) som regulerer flyselskapets ansvar overfor bevegelsheemmede personer og deres ledsagere, samt barn som reiser uten følge. Klager anfører at SAS har brutt også denne bestemmelsen ved ikke å hensynta hans barn og hans kone og seg selv som barnets ledsagere. Han mener at en to-åring «ipso facto» har redusert bevegelighet og at SAS derfor måtte vie ekstra oppmerksomhet til klager, hans kone og deres barn. SAS mener at dette er åpenbart feil. Bestemmelsen tar sikte på å verne om personer som av medisinske årsaker har vanskeligheter med å ta seg frem, og det er vanskelig å forstå hvordan man kan tolke ordlyden dithen at det skal gjelde for funksjonsfriske småbarn.

Klager har skrevet hvorfor SAS skal betale standarderstatning, nye billetter med Norwegian og forpleining i Bodø. SAS erkjenner ansvaret, og viser til EU-domstolens avgjørelse i C-28/20 der flyselskapet selv var part, og hvor domstolen kom til at en slik intern streik ikke kunne anses som en ekstraordinær omstendighet som fritar erstatningsplikten. Klager har derfor rett på standarderstatning.

SAS erkjenner at de ikke har lyktes med å booke om klager, og at ansvaret i artikkel 8 ikke er gjennomført. Klager har derfor rett på å få dekket nye billetter med Norwegian.

SAS erkjenner sitt ansvar etter artikkel 9 (1). Klager har derfor rett på å få dekket utgifter til forpleining i Bodø.

SAS bestrider at klager har rett til erstatning utover de faktiske økonomiske utgifter han har hatt. Det er heller ikke for denne reisen vist til noe konkret direkte eller indirekte økonomisk tap, men det er vist til at klager ble påført psykiske og fysiske skader som følge av mangelfull behandling av SAS. Klager selv har satt et beløp på EUR 1500, men ikke forklart nærmere hvorfor dette beløpet og det er ikke underbygget med legeerklæring eller andre typer av bevis. Etter alminnelige erstatningsrettslige prinsipper kan dette kravet således ikke tas til følge.

SAS har satt opp et sammendrag av hva som de ønsker å utbetale.

SAS betaler til klager og reisefølget 750 EUR i standarderstatning, £242.74 for hotell, kr. 1424,49,- (fratrullet alkohol), kr. 595,- for taxi, samt mellomlegg mellom opprinnelig og nye billetter med kr. 13025,-.

Nemnda bemerker

Nemnda bemerker at klagen gjelder to ulike hendelser og vil vurdere disse hver for seg.

Nemnda legger til grunn at klager ble nektet ombordstigning mot sin vilje på SK344 fra Oslo til Trondheim den 17. juni 2022.

Etter EU-forordning 261/2004 skal flyselskapet gi passasjerer som nektes ombordstigning mot sin vilje, jf. artikkel 4, standarderstatning i samsvar med artikkel 7, tilbud om refusjon av flybillettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet, jf. artikkel 8, og nødvendig hotellinnkvartering, jf. artikkel 9.

Slik nemnda forstår saken har klager fått dette dekket av SAS, men klager krever i tillegg erstatning på 2500 EUR for dårlig behandling blant annet i forbindelse med utvelgelsen av passasjerer.

Nemnda har forståelse for at klager opplevde det som en belastning å bli tatt av flyet siden de reiste med småbarn. Nemnda mener det er uheldig at dette ble gjort, men kan ikke se at det er brudd på forordningen da det ikke er dokumentert at det var særlig grunn til å ta hensyn til klager, jf. artikkel 9 nr. 3.

Standarderstatningen som er utbetalt klager er ment å omfatte både økonomisk og ikke-økonomiske tap, herunder ulike ulemper som klager opplevde. Nemnda mener at klager ikke har krav på erstatning for belastningen ut over standarderstatningen som er utbetalt.

Nemnda går over til å vurdere den andre flyvningen og legger til grunn at SK4121 fra Bodø til Oslo den 4. juli 2022 ble kansellert. Nemnda legger videre til grunn at SAS har erkjent ansvar for å utbetale standarderstatning med 250 EUR pr person, og i tillegg vil refundere utgifter til hotell, mat, taxi og mellomlegget mellom nye og opprinnelige billetter. Klager har imidlertid krevd 1500 EUR i erstatning for behandlingen av SAS i forbindelse med kanselleringen.

Nemnda viser til vurderingen ovenfor om at standarderstatningen også skal dekke ulike ulemper ved kanselleringen. Nemnda mener at klager ikke har krav på erstatning for belastningen ved kanselleringen ut over standarderstatningen som SAS har erkjent at de vil utbetale. Nemnda kan heller ikke se at SAS har brutt artikkel 9 nr. 3 i denne saken. En toåring anses ikke automatisk som bevegelseshemmet bare fordi det dreier seg om et lite barn.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold ut over de kravene som allerede er erkjent av SAS

Nemndas representanter

- Helen Engebrigtsen (leder)
- Edvin Gagnes (Flyr)
- Maricor Maglasang (American Express Travel)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)