

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning og dekning av utgifter grunnet kansellering. Videreforbindelse på separat booking.

Dato

27.06.2023

Saksnummer

2022-03106

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen tre personer) skulle reise med SAS fra Bodø til København via Oslo den 10. juni 2022 (SK4105 og SK455). Planlagt ankomsttid i København var kl. 10:25. Fra København skulle de reise videre til Bangkok på en separat booking kl. 14:25.

Da klager med reisefølge ankom flyplassen i Bodø for å sjekke inn på ankomstdagen, kom det en melding om at flyvningen fra Oslo til København var kansellert. De fikk beskjed om å gå ombord i flyet til Oslo, og ordne dette ved ankomst i Oslo.

I Oslo tok klager kontakt med servicepersonell fra SAS på utsiden av sikker sone, da det ikke var noen betjening inne på sikker side (Noe klager bemerker er dårlig service). SAS kunne ikke hjelpe klager med å komme i tide til København for å rekke den videre flyvningen til Bangkok. Klager fikk heller ingen matkuponger. Klager gikk inn på sikker side igjen. Han prøvde å ringe forsikringsselskapet for hjelp, men de kunne ikke gjøre noe dersom han ikke kunne dokumentere årsaken til kanselleringen. Klager ringte til SAS for å finne ut av dette, men SAS svarte at de ikke visste årsaken. Klager fikk beskjed om å sende inn skriftlig klage i ettertid for å få vite årsaken til kanselleringen. Dette var ikke mye til hjelp da en sto på en flyplass med en toåring som sprang rundt og lurte på når de skulle reise videre til Thailand for å møte besteforeldre for første gang i livet.

Da klager innså at ingen ville hjelpe dem fikk han sin kone til å ringe Thai Airways for å høre om de kunne flytte billettene sine til neste dag. De kunne ikke dette uten at SAS eventuelt ringte dem. Dette ville ikke SAS. De mistet derfor hele billetten til Thailand.

Klager fikk kostnadsfri ombooking til København (SK1473 avgangtid 16:04 og ankomsttid 17:05, 10. juni 2022). Det oppsto imidlertid merutgifter til nye flybilletter fra København

til Thailand, samt hotell og mat i København. I tillegg til dette var det utgiftene til hotell i Thailand og tapt tid (Noe klager ikke har tatt med i sitt krav til SAS).

Klagers krav er erstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 om flypassasjerers rettigheter 7810 kr og de merutgifter han fikk på grunn av kanselleringen 50157,98 kr. Totalt 57967,98 kr.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Slik SAS forstår saken mistet klager flyet til Bangkok på grunn av en forsinkelse/kansellering på SAS sin flyvning til CPH. Klagers billett med SAS var fra Bodø, via Oslo, til København. Klager har mottatt standarderstatning for kanselleringen. Imidlertid er klagers reise videre til Bangkok, med et annet selskap, ikke synlig for SAS, og det er dermed ikke noe SAS er pliktige å dekke. SAS anser dermed saken som opp- og avgjort.

Nemnda bemerker

SK455 fra Oslo til København den 10. juni 2022 ble kansellert.

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 truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7. SAS har anført at klager har mottatt standarderstatning. Nemnda bemerker at alle tre passasjerene har rett på 250 EUR hver i standarderstatning (totalt 750 EUR). Dersom dette er utbetalt anses kravet om standarderstatning som oppgjort.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf artikkel 8. Passasjerer har også rett på forpleining i henhold til reglene i forordningens artikkel 9. Klagers endelige destinasjon på billetten med SAS var København. I henhold til forordningen pliktet SAS med dette å sørge for omruting til København, samt måltider/forfriskninger i ventetiden i Oslo. Klager mottok kostnadsfri omruting til København. Nemnda bemerker at klager skulle fått tilbud om måltider/forfriskninger i påvente av den nye flyvningen til København, noe han har anført at han ikke fikk. Klager har fremlagt krav og dokumentasjon knyttet til måltid i København (endelig destinasjon på SAS-billetten). Denne kan ikke kreves dekket i henhold til artikkel 9. Reisen videre til Bangkok kan heller ikke kreves dekket i henhold til omrutingsreglene i artikkel 8, da denne reisen var på en separat booking.

Spørsmålet er om klager kan ha rett på erstatning på annet rettslig grunnlag.

Det følger av luftfartsloven § 10-20 at fraktføreren er ansvarlig for tap som følge av forsinkelse ved lufttransport av passasjerer, reisegods og gods, med mindre han godtgjør at han selv og hans folk har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke har vært mulig for dem.

SAS har ikke forklart hva som var årsaken til kanselleringen og har ikke godtgjort at de har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves eller at dette ikke har vært mulig for dem.

Erstatningen kan settes ned eller helt falle bort dersom selskapet godtgjør at den skadelidte ved egen skyld har medvirket til skaden, jf. luftfartsloven § 10-21 Montrealkonvensjonen artikkel 20.

Det er videre et grunnvilkår for erstatning at det aktuelle tapet er en adekvat, påregnelig følge av det ansvarsbetingende forhold.

SAS har anført at klagers reise var med et annet selskap, ikke synlig for SAS.

Nemndas flertall - lederen og bransjerepresentantene - mener at tapene ligger utenfor det påregnelige. Bookingen til Thailand er bestilt separat, og utgiftene til mat og hotell oppsto på destinasjonen på SAS-billetten. Det er mer nærliggende for klager å søke erstatning for denne typen tap gjennom reiseforsikring eller andre private forsikringsordninger. Nemnda anbefaler at klager eventuelt på nytt tar kontakt med sitt forsikringsselskap.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, mener det er påregnelig for SAS at passasjerer som reiser med fly til København skal videre med fly til andre destinasjoner. Ved kansellering av en flyvning og påfølgende omruting flere timer senere, er det en nærliggende konsekvens at passasjerer mister planlagte videreforbindelser. I dette tilfellet hadde klager beregnet fire timers overgangstid i København, men ble omrutet slik at de først ankom ca. 6t 40m etter ordinær ankomsttid. Dette medførte et tap på 33 757 DKK til nye flybilletter København-Bangkok, samt 1987 NOK til hotell og 575 NOK til mat i ventetiden. Mindretallets oppfatning er at både kostnadene til nye flybilletter, samt hotell og mat i ventetiden er følgetap som klager har krav på å få dekket iht. luftl. § 10-20. Mindretallet viser til at dette er tap som normalt ikke dekkes av reiseforsikring.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Christine Alette Benum (Widerøe)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)