

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon og refusjon av utgifter ved kansellering.
Krav om erstatning for traumatisk opplevelse for barn som reiser alene.

Dato

08.06.2020

Saksnummer

2019-03462

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager er i dette tilfellet et barn som på reisetidspunktet var ni år og reiste alene. Hun er i denne saken representert av sin bestemor. Hun hadde billetter med SAS fra Trondheim (TRD) via Oslo lufthavn (OSL) til London - Heathrow (LHR) 30. juni 2018. Da klager ankom flyplassen, ble hun informert om at flyet var kansellert, og at de ville gi henne beskjed om når hun skulle få reise. Klagers foreldre ventet med henne i flere timer på flyplassen før de ble tilbudt omruting. Til slutt ble de tilbudt reise neste dag, noe som medførte svært mye stress for barnet og foreldrene.

Neste dag ble flyvningen fra Oslo til London også forsinket, noe som skapte ytterligere stress for barnet. Klagers representant har også vist til at hun ved flere anledninger reiste til flyplassen for å hente barnet.

På bakgrunn av det ovennevnte har klager fremsatt krav om erstatning for den stressende situasjonen for barn som reiser alene, samt refusjon av utgifter til parkering (92) pund og drivstoffutgifter (52 pund).

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klagers representant hadde kjøpt en flybillett for sitt barnebarn for reise fra Trondheim via Oslo lufthavn til London - Heathrow 30. juni 2018. Flyvning SK361 fra Trondheim til Oslo ble imidlertid kansellert, og passasjerene ble omrutet med SK361 neste dag, 1. juli 2018. Klager har selv forklart at barnebarnet reiste med den nye reiseruten, og dessuten ble tatt vare på som barn som reiser alene.

Kanselleringen av SK361 var innenfor SAS' kontroll, og selskapet har imøtekommet klagers krav om standardkompensasjon på 250 euro. SK881 fra Oslo til London -

Heathrow var forsinket med mindre enn to timer, slik at SAS har avvist klagers krav om ytterligere erstatning.

Klagers representant har skrevet hun ventet ved Gatwick lufthavn. Både SK809 den 30. juni (opprinnelig flyvning) og SK811 den 1. juli (ny flyvning) var planlagt til å ankomme Heathrow lufthavn. Klager har skrevet at hun hadde parkeringsutgifter tilsvarende 92 pund og drivstoffutgifter til 55 pund. Utgiftene er ikke dokumentert, og vil uansett dekkes av den utbetalte EU-kompensasjonen. SAS har derfor avvist klagers ytterligere krav.

Nemnda bemerkar

SK361 den 30. juni 2018 ble kansellert.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet kan godtgjøre at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5.

SAS har sagt seg villig til å utbetale standarderstatning på 250 euro til klager. Nemnda anbefaler at flyselskapet utbetaler beløpet dersom det ikke allerede er gjort. Dette forutsetter imidlertid at klager sender inn nødvendig og forespurt informasjon til SAS.

Klager ble omrutet til SK811 fra Oslo til London den 1. juli 2018. Denne flyvningen ble forsinket med under to timer. Forsinkelser må overstige tre timer for å berettige standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004. Klager har med dette ikke krav på standarderstatning for denne forsinkelsen.

Som en følge av kanselleringen av SK 361 pådro klager og klagers mor seg ekstrautgifter til parkering og drivstoff, da det ble flere turer frem og tilbake til flyplassen, både den 30. juni og 1. juli. Klager har oppgitt følgende beløp: 92 pund i parkeringsutgifter og 55 pund til drivstoff.

Etter EU-forordningens artikkel 12 og lang nemndspraksis skal standarderstatning etter forordningen trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Passasjerer har således alltid krav på å få utbetalt standarderstatningen dersom vilkårene er til stede for dette. Har passasjerer også rett til erstatning på annet grunnlag, og denne erstatning overstiger standarderstatningen, kommer standarderstatningen til fradrag. Utgiftene til parkering og drivstoff er ikke dokumentert med kvitteringer. Samlet overstiger de uansett ikke standarderstatningen. Nemnda kan med dette ikke anbefale at klager får utbetalt ytterligere i denne sammenheng.

Slik nemnda oppfatter saken har klager også fremsatt et krav på kompensasjon for tort og sveie, da opplevelsen og behandlingen var traumatiserende og stressende. Klager betalte mye for billetten, og forventet da en bedre kvalitet på reisen og behandlingen under hendelsesforløpet.

Nemndas flertall - leder og bransjerepresentantene har forståelse for klagers opplevelse av situasjonen. Hverken EU-forordningen, luftfartsloven § 10-20 eller Montrealkonvensjonen har imidlertid regler om dekning av denne typen tap. I norsk erstatningsrett er regelen at ikke-økonomisk tap ikke har erstatningsrettslig vern med mindre det finnes en særskilt hjemmel for dette. Flertallet er av den klare oppfatning at en slik hjemmel ikke foreligger i dette tilfellet.

Forbrukerrepresentantene mener at det er hjemmel for å ta stilling til krav om ikke-økonomisk tap og ulemper, men finner i denne saken at det ikke foreligger tilstrekkelig grunnlag for et slikt krav.

Nemndas konklusjon er etter dette at SAS anbefales å utbetale 250 euro som allerede tilbudt. Nemnda kan imidlertid ikke anbefale at klager gis medhold utover dette.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Maricor Maglasang (HRG Nordic)