

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om dekning av utgifter til ombooking, hotell og standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

15.06.2023

Saksnummer

2022-02820

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge på fem skulle reise fra Oslo til Athen med endelig destinasjon i Naxos den 15.07.2022 med SAS flyvning SK4637. Klager skriver til nemnda at han ble informert om kansellering av SK4637 fra Oslo til Athen den 14.07.2022 på grunn av pilotstreiken. Klagers billett fra Athen til NAXOS var kjøpt separat gjennom Aegan Airlines. Klager hadde følgelig ikke en gjennomgående billett.

Klager opplyser til nemnda at da kanselleringen var et faktum, ringte de SAS med en gang de fikk beskjed om kanselleringen. Etter flere timers venting i telefon, fikk de snakke med en kundebehandler. Reisefølget fikk deretter ny reise med SAS Connect 4 dager senere. Ferien deres gikk derfor fra 12 til 8 dager. Klager kontaktet hotellet de hadde booket på Naxos som de alt hadde betalt for og ble fortalt at de ikke ville få tilbake pengene for de 4 dagene vi ikke var der. Flyet de skulle ta videre fra Athen til Naxos, klarte de å ombooke med en kostnad på ca. 1100 NOK. Klager anfører videre at endte opp med å betale 10 000 NOK for 4 dager på hotellet som de ikke fikk bruke. Klager søker kompensasjon for dette forholdet.

Klager anfører i det vesentligste krav om refusjon av 1100 NOK i flybilletter fra Athen til Naxos, standarderstatning og kompensasjon for tapte feriedager på hotellet som kostet de 10 000 NOK.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS skriver til nemnda at de foretatt en utbetaling på 2000 euro til klager for kravet om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7.

Nemnda bemerker

Nemnda bemerker at SAS har utbetalt klager 2000 euro i standarderstatning.

Nemnda vurderer først klagers krav om refusjon av ekstra utgiftene knyttet til innkjøp av nye billetter fra Athen til Naxos.

Klager med reisefølge hadde ikke gjennomgående billett; reisen fra Athen til Naxos ble booket separat med Aegan Airlines. I tilknytning til SAS må Athen følgelig anses som endelig destinasjon. SAS er således ikke ansvarlig for klagers reise videre fra Athen.

Nemnda anbefaler at klager ikke gis medhold i kravet om refusjon av ombookingsutgiftene.

Videre krever klager erstatning for 4 tapte dager på hotellet på Naxos til en estimert verdi på 9550 NOK.

Nemnda flertall - bransjerepresentantene og nemndas leder - anser dette som et upåregnelig tap for flyselskapet.

I tillegg bemerkes at standarderstatningen er ment å dekke både økonomisk og ikke-økonomisk tap. Standarderstatningen som er utbetalt i denne saken overstiger hotellutgiftene, og vil derfor uansett bli samordnet med standarderstatning i dette tilfellet, jf. forordningens artikkel 12.

Flertallet kan derfor ikke anbefale at klager kompenseres ytterligere for den forhåndsbetalte delen av hotelloppholdet som ikke ble benyttet.

Mindretallet – forbrukerrepresentantene – er av den oppfatning at tapt hotell og tapt videreförbindelse er å anse som påregnelige tap som følge av kanselleringen og at det dermed er grunnlag for å få dekket tapet etter luftfartsloven § 10-20.

Mindretallet viser til at det generelt ligger i kjernen av et flyselskaps oppgaver å frakte passasjerer til ulike destinasjoner, hvorpå det både er påregnelig at reisende har forhåndsbestilt feriebolig, hotell, e.l. og transport videre til andre destinasjoner. Ved kansellering av en reise, vil det være en nærliggende konsekvens at passasjerer helt eller delvis ikke vil kunne nyttiggjøre seg av forhåndsbestilte reservasjoner. 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 SAS klagers reise dagen før avreise, og tilbød ikke omruting før fire dager senere. At klager ikke fikk nyttiggjort seg av de forhåndsbestilte reservasjonene, måtte dermed ha fremstått som en påregnelig og nærliggende konsekvens av kanselleringen for SAS, og tapet må derfor etter mindretallets syn erstattes. Mindretallet går ikke videre inn på den konkrete utmålingen.

Vedtaket er truffet med dissens slik det fremgår over.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold i kravet om refusjon av ombookingsutgifter og kompensasjon for forhåndsbetalt hotell.

Nemndas representanter

- Edvard Os (leder)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)
- Caroline Tomren (Norwegian Air Shuttle)
- Christine Alette Benum (Widerøe)