

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av ubenyttet forhåndsbetalt hotellopphold.

### Dato

23.12.2022

### Saksnummer

2022-01594

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Fire personer skulle reise tur-retur med SAS fra Trondheim til Alicante 9. - 12. juli 2022.

Klager mottok melding den 8. juli om kansellering. SAS kunne ikke tilby alternative flyvninger i samme periode.

Klager er tilbudt standarderstatning, 400 EUR per person, 15 912 NOK.

Klager hadde bestilt forhåndsbetalt hotell som ikke var refunderbart, og krever at SAS dekker disse utgifter, 31 675 NOK.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke inngitt tilsvaret til nemnda.

### Nemnda bemerker

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3. SAS har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda legger etter dette klagers anførsler til grunn.

Kansellering av en flyvning 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. Nemnda legger til grunn at klager har fått utbetalt standarderstatning med 400 EUR pr. person, totalt 1600 EUR.

Klager har i tillegg krevd refusjon av forhåndsbetalt hotell i Torrevieja i ti dager, 31 675 NOK, som han ikke kunne nyttiggjøre seg da flyvningen ble kansellert.

Et flyselskap er ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, inkludert kansellering, etter luftfartsloven § 10-20/Montrealkonvensjonen artikkel 19, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller dette ikke har vært mulig for dem. Med tap regnes så vel økonomisk som ikke-økonomisk tap, jf. EU-domstolens dom av 6. mai 2010, Walz-Clickair (C-63/09). Tapet må være en direkte eller indirekte følge av forsinkelsen, og må være påregnelig.

Nemndas flertall - lederen og bransjerepresentantene - mener at et flyselskap ikke er ansvarlig for utgifter til hotell som passasjerer ikke kan nyttiggjøre seg på grunn av en forsinkelse eller kansellering. Slike utgifter er det ikke grunnlag for å kreve dekket etter EU-forordningen. Flyselskapet kan likevel være erstatningsansvarlig på annet grunnlag, men flertallet mener at et slikt tap ikke er påregnelig for flyselskapet når klager har kjøpt en ren flybillett. Flertallet kan ikke se at det foreligger rettslig grunnlag eller praksis for å pålegge flyselskapene erstatningsansvar i et slikt tilfelle. Flertallet mener videre at det ikke er grunnlag i saken for å konstatere at SAS ikke har oppfylt sin omrutingsplikt.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, er av den oppfatning at det er en påregnelig skadefølge av kanselleringen at klager ikke fikk reist og dermed ikke fikk nyttiggjort seg av hotelloppholdet.

Adekvans utgjør et selvstendig vilkår for erstatningsansvar, også for de objektive ansvarsgrunnlagene. I vurderingen av om klagerens tap er en adekvat følge av kanselleringen, er det relevant hvor påregnelig og nært tapet er, samt om det er rimelig å ilegge selskapet ansvar.

Mindretallet viser til at det generelt ligger i kjernen av et flyselskaps oppgaver å frakte passasjerer til ulike destinasjoner, hvorpå det er påregnelig at de skal bo på hotell på destinasjonen. Både ved forsinkelser og kanselleringer av reiser, vil det være en nærliggende konsekvens at endringene kan medføre at passasjerer helt eller delvis ikke vil kunne nyttiggjøre seg av forhåndsbestilte hotellreservasjoner. 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-2022-1814/2022-01814. I vår sak kansellerte SAS hele klagers reise dagen før avreise, og oppga at selskapet ikke var i stand til å omrute reisefølget. At reisefølget ikke fikk reise, og dermed kunne ha en forhåndsbestilt hotellreservasjon slik et betydelig antall reisende normalt har, måtte da fremstå sannsynlig for flyselskapet. At klager ikke fikk nyttiggjort seg av forhåndsbestilt hotellreservasjon, måtte dermed ha fremstått som en påregnelig og nærliggende konsekvens av kanselleringen for flyselskapet.

Mindretallet er også av den oppfatning at en samvirkende/forsterkende årsak til at klager ikke fikk nyttiggjort seg av hotelloppholdet i det hele tatt, var at selskapet

heller ikke overholdt sin omrutingsplikt etter forordningen art. 8. Det følger av EU-kommisjonens veileder (2016/C 214/04) punkt 4.2 at omruting og refusjon skal tilbys samtidig. Dersom flyselskapet ikke tilbyr valget mellom refusjon og omruting, men flyselskapet alene bestemmer at det skal gis refusjon, har passasjerer rett på dekning av mellomlegget mellom opprinnelige og nye billetter. I dette tilfellet klarte ikke klager å finne ledige billetter til reisemålet. Nemnda (dissens 4:1) har tidligere markert at brudd på omrutingsplikten kan utgjøre et selvstendig grunnlag for ansvar, der hvor det er sannsynlig at dette bruddet har medført/bidratt til at klager ikke fikk nyttiggjort seg av oppholdet, jf. FLYKN-2022-89. Etter mindretallets syn er det situasjonen også i vår sak, hvor klager skulle være på destinasjonen i hele 10 dager. Normalt vil et flyselskap ha langt bedre forutsetninger for å legge til rette for omruting, sammenlignet med at passasjerene skal forsøke å finne alternativ reise på egenhånd.

Etter mindretallets syn har klager krav på å få dekket sitt tap etter luftfartsloven § 10-20 som følge av at kanselleringen medførte at klager ikke fikk reist, og dermed ikke fikk nyttiggjort seg av hotelloppholdet. Som følge av at SAS etter mindretallets oppfatning også har brutt sin omrutingsplikt etter forordningen art. 8, er det etter mindretallets syn ikke grunnlag for å foreta en samordning med allerede utbetalt standarderstatning, jf. 12.

Nemnda konkluderte deretter i tråd med flertallets oppfatning, og kan ikke anbefale at klager gis medhold.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

## **Nemndas representanter**

Helen Engebrigtsen (leder)

Edvin Gagnes (Flyr)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Christine Alette Benum (Widerøe)