

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet ruteendring.

Dato

25.05.2022

Saksnummer

2022-00133

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt en billett t/r Oslo - Athen for reise 1. - 21. juli 2021 med SAS' direkterute. Pris kroner 3 481 + kroner 358 i seteavgift, til sammen kroner 3 839.

Den 10. juli mottok klager informasjon fra SAS om at returflyvningen var endret fra 21. juli kl 21.15 ankomst kl 00.05, til å gå via både Stockholm og København dagen etter med avgang kl 13.00 og med ankomst kl 23.00.

Som fullvaksinert var det ingen reiserestriksjoner å fly direkte fra Athen til Oslo. Når klager nå måtte fly via både Sverige og Danmark, var det nødvendig å sjekke gjeldende innreiseregler for hvert land ifm covid-19 pandemien. Klager brukte flere timer av ferien sin i forsøk på å komme i kontakt med SAS per telefon uten å lykkes. Da klager kontaktet SAS via chat, ble han bare henvist til telefon.

Klager ble tilslutt informert av svenske myndigheter at han som fullvaksinert ikke behøvde ytterligere innreisedokumentasjon enn sitt koronasertifikat. Klager dro til flyplassen kvelden før avreise, og ble her henvist til egen skranke for hurtigtest av covid-19. Denne viste seg å være negativ.

Da klager dagen etter ankom Arlanda ble han informert om at en slik test ikke var nødvendig. Klager stiller seg kritisk til slik feilinformasjon av SAS' innsjekkingspersonale i Athen.

Ved ankomst Gardermoen var klagers bagasje forsinket, og han mottok ikke denne før dagen etter, fredag 23. juli.

Klager krever følgende fra SAS:

Standarderstatning for ruteendringen 400 euro.

To tapte feriedager à kroner 5 000 = 10 000

En natt på hotell i Athen kroner 2 511,57

Internett på hotellet kroner 43,67

Unødvendig covid-19 test kroner 218,40

Hvitvin kroner 90,09

Nattmat etter utført covid-19 test 75,35

Lunsj avreisedagen kroner 278,46

Middag på Kastrup kroner 701,04

Samlet krav kroner 18 286,58.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS ønsker å imøtekomme deler av klagers krav ved å utbetale følgende:

Standarderstatning 400 euro

Hotell, kroner 2 511,57

Måltider med fratrekk av alkoholholdig drikke, kroner 647

Hva gjelder utgifter til internett og hurtigtest er dette utgifter som i utgangspunktet ikke erstattes med grunnlag i forordningen.

Dersom nemnda kommer frem til at dette er utgifter som skal erstattes av SAS, mener SAS at dette er utgifter som må samordnes med standarderstatningen etter artikkel 12. I dette tilfellet overstiger ikke disse utgiftene hva klager får i standarderstatning, følgelig utbetales kun standarderstatningen.

Klager krever også erstatning pålydende NOK 5 000 per tapte feriedag. Ut ifra hva SAS kan se er det ikke dokumentert et faktisk tap i forbindelse med kravet. Dersom klager har ytterligere dokumentasjon som viser et økonomisk tap, ber SAS klager dokumentere dette før flyselskapet kan vurdere om klager har krav på refusjon.

Nemnda bemerker

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7 med mindre flyselskapet kan bevise at passasjeren har fått informasjon om endringen minst 2 uker før planlagt avgangstid. Basert på sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klagers flyvninger mellom Athen og Oslo ble kansellert mindre enn 14 dager i forveien. SAS har tilbudt å utbetale standarderstatning til klager på 400 euro i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 bokstav c punkt i).

Klager har fremsatt krav om refusjon av diverse utgifter i forbindelse med ruteendringen. SAS har imøtekommet krav om refusjon av forpleining (hotell og måltider) jf. forordningen (med fratrekk av alkoholholdig drikke jf. nemndspraksis).

Klager har også krevet refusjon av dokumenterte utgifter til internett og hurtigtest. Standarderstatningen er ment å dekke både økonomisk og ikke-økonomisk tap knyttet til kanselleringen, og omfatter etter nemndas syn utgiftene til internett. Utgiftene til hurtigtest er en følge av at klager har opplyst å ha fått råd fra en SAS-ansatt om å ta ny test, og er ikke en følge av kanselleringen. SAS har ikke kommentert klagers anførsler om dette, og nemnda mener at SAS må dekke klagers utgifter til hurtigtest med NOK 218.

Klager har videre fremsatt krav om kroner 10 000 i erstatning for tap av to feriedager, og legger til grunn at han brukte flere timer av ferien i telefonkø, og at hans bagasje ble forsinket ved ankomst Gardermoen.

Vilkårene for erstatning i norsk rett er at det foreligger ansvarsgrunnlag, økonomisk tap og adekvat årsakssammenheng. Klager har ikke dokumentert at han har lidt et økonomisk tap som følge av at han måtte mellomlande. Ettersom klager ikke har lidt et økonomisk tap, har han ikke krav på erstatning for dette.

Klagers bagasje ble et døgn forsinket på hjemreisen. Klager har ikke dokumentert at han har lidt et økonomisk tap som følge av dette. Ettersom klager ikke har lidt et økonomisk tap, har han ikke krav på erstatning for dette.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler standarderstatningen, samt NOK 218 for hurtigtest, samt erstatter klagers dokumenterte utgifter til hotell, mat og alkoholfri drikke som tilbudt. Nemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold utover dette.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Gøran Jenssen (Widerøe)