

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om dekning av diverse utlegg og økonomisk tap grunnet flykansellering.

Dato

22.05.2023

Saksnummer

2022-02042

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen to personer) skulle fly med SAS fra Alicante til Trondheim den 28. mai 2022 (SK4654).

Samme dag som avgang fikk de beskjed om at flyvningen var kansellert grunnet tekniske problemer. De ble omrutet til ny avgang den 30. mai (SK4676 og SK364).

Klager har fremsatt krav om standarderstatning etter EU-forordning 261/2004, samt dekning av utlegg: hotell (1177,66 NOK), taxi (85 EUR + 65,25 EUR + 75,60 EUR + 10 EUR) og mat (10 EUR + 50 EUR + 31,80 EUR + 11 EUR + 10 EUR + 11,40 EUR + 34,40 EUR + 12 EUR + 12,85 EUR + 1,80 EUR). Klager har oppsummert kvitteringene som følgende:

Mat 1 - Lunsj & Vann

Mat 2 - Middag restaurant uttak siden de ikke tok kort

Mat 3 - Lunsj & Drikke fra butikk

Mat 4 - Lunsj & drikke restaurant

Mat 5 - Vann & Frukt fra butikk

Mat 6 - Vann og lunsj fra butikk

Mat 7 - Kveldsmat & drikke restaurant

Mat 8 - vann & frukt fra butikk

Mat 10 - kveldsmat & drikke fra restaurant

Mat 11 - Vann fra hotell

Taxi - Taxiregning til flyplass når flyet til klager skulle dra. De var nesten på flyplassen når melding kom om innstilt fly.

Taxi 2 - Taxiregning tilbakesendt fra flyplass pga innstilt fly (til nytt hotell)

Taxi 4 - utkastet av hotell- taxi fra hotellet som SAS fikset til nytt hotell.

Taxi 3 - taxi fra hotell til flyplass (hjemreise)

Hotell - kvittering for hotellovernatting 1 natt (SAS sa at klager måtte fikse dette selv og legge ut)

Klager har anført at han i tillegg hadde tapt arbeidsinntekt på 6000 NOK.

Klager har fått utbetalt en kompensasjon via klagehjelp-selskapet Airhelp (5448,20 NOK). Klager anfører at han ikke lenger har noen aktiv sak hos klagehjelp-selskapet.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke fremmet tilsvaer til Transportklagenemnda.

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, tredje ledd. SAS har ikke fremmet tilsvaer til Transportklagenemnda.

SK4654 den 28. mai 2022 ble ifølge fremlagt dokumentasjon kansellert fra flyselskapets side.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5. SAS har ikke svart nemnda og nemnda legger dermed til grunn at klager har krav på standarderstatning med 400 EUR pr person, til sammen 800 EUR. Klager har allerede mottatt kompensasjon fra Airhelp pålydende 5448,20 NOK. Slik nemnda oppfatter det er dette standarderstatning etter EU-forordning 261/2004. Nemnda mener SAS kan gjøre fratrekk for denne summen ved utbetaling av den resterende standarderstatningen.

I tilfeller hvor et fly kanselleres og passasjerer blir booket om til en flyavgang dagen etter eller senere, har passasjerer rett på hotellovernatting, transport mellom flyplassen og hotellet, samt dekning av rimelige utgifter til mat og alkoholfri drikke i ventetiden, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 9, jf. artikkel 5. Nemnda anbefaler at SAS refunderer klagers anførte kostnader til mat (185,25 EUR) og hotell (1177,66 NOK).

Vedrørende taxiutgifter mener nemnda klager har rett på kostnaden for transport fra flyplassen tilbake til hotellet den 28. mai, kostnaden for transport til nytt hotell (Da SAS kun hadde ordnet 1 natt), samt tilbake til flyplassen den 30. mai. Klager hadde uansett hatt en kostnad for reise til flyplassen, slik at nemnda ikke kan se grunnlag for at klager i tillegg skal få dekket kostnaden for transport til flyplassen den 28. mai. Basert på datoer/klokkeslett på kvitteringene mener nemnda at SAS bør dekke kostnadene pålydende 10 EUR, 65,25 EUR og 85 EUR. Nemnda anbefaler med dette at SAS refunderer totalt 160,25 EUR i taxikostnader.

Klager har anført at han hadde tapt arbeidsinntekt på 6000 NOK. Det er fremlagt datert og signert attest fra daglig leder.

Nemnda mener at klager har sannsynliggjort at vedkommende hadde tapt arbeidsinntekt tilsvarende anført beløp. Etter luftfartsloven § 10-20 er fraktføreren ansvarlig for tap som følge av forsinkelse ved lufttransport 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. Slik nemnda ser det foreligger det årsakssammenheng mellom den forsinkede ankomsten og klagers tap. SAS har ikke sannsynliggjort at alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet ble tatt, eller at dette ikke var mulig for dem.

Anvendelsen av EU-forordningen skal ikke berøre en passasjers rett til ytterligere erstatning. Erstatning gitt i henhold til EU-forordning 261/2004 kan imidlertid trekkes fra en slik erstatning, jf. forordningens artikkel 12. Det er fast praksis at det foretas et slikt fratrekk. Nemnda mener at SAS kan gjøre fratrekk dersom standarderstatning utbetales, slik at det er det overskytende beløpet for tapt arbeidsinntekt klager får dekket.

Klager har vært bistått av klagebehandlingsselskapet Airhelp i saken, men er ikke lenger bistått av dem. Det beløpet som SAS allerede har utbetalt til Airhelp skal komme til fradrag, slik at SAS ikke dekker tapet to ganger. Hvis Airhelp har tatt en andel av erstatningen i vederlag, så er ikke det noe SAS er ansvarlig for.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standarderstatning eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Bransjerepresentant Benum fikk uventet forfall, og de øvrige medlemmene fant det forsvarlig å behandle saken med bare én bransjerepresentant, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler standarderstatning med 400 EUR per person, samt dekker klagers kostnader til mat (185,25 EUR), hotell (1177,66 NOK) og taxi (160,25 EUR), samt tapt arbeidsinntekt. Utbetalinger som SAS allerede har gjort kommer til fradrag.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

