

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for oppholdsutgifter i 12 dager på Svalbard grunnet pilotstreiken.

Dato

14.06.2023

Saksnummer

2022-02650

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Longyearbyen til Oslo den 06.07.2022 med SAS flyvning SK4491. Klagers fly ble rammet av pilotstreiken og kansellert. Klager forteller at hun ble sittende fast i Longyearbyen på Svalbard uten umiddelbare omrutingsmuligheter. Ved beskjed om kanselleringen bestilte klager den første tilgjengelige billetten med Norwegian og overnatting i henhold til den nye hjemreisedatoen da vedkommende var avhengig av forutsigbarhet i forhold til hjemreisen. Ettersom første tilgjengelige hjemreise ikke var før den 18. juli med Norwegian bestilte klager et 10 dagers båtcruise rundt Svalbard til en verdi av 30 315 NOK fra den 6 juli. til den 16. juli. Fra den 16. til den 18. juli booket klager seg inn på hotell i Longyearbyen til 4731 NOK.

Klager anfører i det vesentligste krav om refusjon av båtreisen og hotellopphold i Longyearbyen til en samlet sum på 35 046 NOK.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS anfører i sitt tilsvaer til nemnda at passasjerer hadde muligheter til å fly hjem på en tidligere dato enn passasjerer antyder. SAS skriver at de heller ikke har mottatt kvittering for passasjerens flyvning med Norwegian og har derfor ikke fått anledning til å undersøke denne utgiften. Selskapet skriver at de utbetalte klager 400 euro i standarderstatning for kanselleringen.

SAS bestrider klagers krav om refusjon av utgifter til det ufrivillige oppholdet på Svalbard.

Nemnda bemerker

Nemnda bemerker at klager ikke krever utgiftene knyttet til hjemreisen med Norwegian refundert. Klager krever utgiftene til et ufrivillig opphold på Svalbard i perioden 6. juli til 18. juli refundert. Totalt 30 315 NOK for 10 dager på cruiseskip og 4731 NOK for hotell. SAS har tilbudt klager standarderstatning med 400 euro.

Nemnda legger til grunn at SK4491 fra Longyearbyen til Oslo ble kansellert den 5. juli 2022 av SAS grunnet pilotstreiken. Kanselleringen gir grunnlag for standarderstatning, noe SAS har akseptert i dialogen med klager.

I henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5, jf artikkel 9, skal flyselskapet tilby passasjerer måltider og forfriskninger, samt eventuelt hotellovernattinger i påvente av ny flyavgang etter en kansellert flyvning. Etter nemndas oppfatning må bestemmelsen tolkes slik at den også gjelder for passasjerer som booker seg selv om til en ny alternativ flyvning i mangel av et omrutingstilbud fra flyselskapet. Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at SAS verken tilbød klager omruting, innkvartering eller forpleining. Klager har derfor rett til refusjon av rimelige og nødvendig utgifter til innkvartering og forpleining.

Etter nemndas oppfatning kan cruiset klager bestilte fra 6. juli til 16. juli likestilles med et hotellopphold. Det innebar at klager fikk et sted å bo mens hun ventet på hjemreisen.

Det første spørsmålet nemnda må vurdere er om klager kan kreve erstatning for kostandene til innkvartering og forpleining i hele den perioden hun ble værende på Svalbard.

SAS har vist til flightlog fra Svalbard i perioden etter 06. juli. Loggen viser at det var flere Norwegian flyvninger som fløy fra Longyearbyen til Oslo samt en SAS flyvning den 11. juli. SAS har på den bakgrunn anført at klager kunne bestilt hjemreise tidligere enn 18. juli.

Klager har på sin side opplyst at hun var avhengig av forutsigbarhet i forhold til hjemreisen. Hun kunne ikke bli på Svalbard på ubestemt tid. Hun bestilte derfor den første tilgjengelige returbilletten, og det var bestemmende for lengden på perioden hun krever kostnadsdekning for.

Nemnda bemerker at klagers krav omfatter en lengre periode enn "vanlig" ved kansellerte flyvninger. Nemnda finner likevel ikke grunn til å redusere erstatningsperioden i denne saken. Det vises til at muligheten til å komme seg hjem fra Svalbard er begrenset, at det ikke er forklart fra SAS hvorfor selskapet ikke tilbød klager omruting eller plass på en av de tidligere avgangene, og at SAS heller ikke har påvist at det faktisk var ledig plass for klager på noen av disse avgangene.

Sett hen til klagers redegjørelse for hendelsesforløpet, anses den perioden klager krever erstatte for å ligge innenfor rammen av klagers tapsbegrensningsplikt.

Når det gjelder utmålingen av erstatning, viser nemnda til at døgnprisen på cruiset (NOK 3031) var høyere enn døgnprisen på hotellet (NOK 2366). Den delen av kravet som overstiger det et sammenhengende hotellopphold ville kostet, anses å ligge utenfor

tapsbegrensningsplikten ramme. Erstatningen settes derfor til det sammenhengende hotellopphold i perioden ville kostet, dvs. NOK 28 392.

I lys av dette anbefaler nemnda at SAS dekker klagers utgifter til forpleining og innkvartering på Svalbard i perioden fra 6. til 18 juli med NOK 28 392.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS dekker klagers utgifter til forpleining og innkvartering med NOK 28 392.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Caroline Tomren (Norwegian Air Shuttle)

Christine Alette Benum (Widerøe)