

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet ruteendring.

Dato

25.08.2023

Saksnummer

2023-00780

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager (tre personer) hadde bestilt flybilletter for reise fra henholdsvis Stavanger og Oslo til Andenes t/r samme dag den 17. juni 2022:

Alle tre hadde følgende reiserute bestilt hos SAS:

SK4406 17JUN OSL TOS avg kl 08.00

WF869 17JUN TOS ANX avg kl 10.15

WF874 17JUN ANX TOS avg kl 16.00

SK4423 17JUN TOS OSL avg kl 17.00

Den ene av de reisende hadde i tillegg separate flybilletter med annet flyselskap fra Stavanger til Oslo t/r på følgende avganger (pris NOK 1 123):

17JUN SVG OSL avg kl 06.30

17JUN OSL SVG avg kl 20.45

Den 3. mai mottok klager informasjon om at SK4423 fra Tromsø til Oslo var kansellert, og at de alle tre var booket om til neste avgang med SK4431. Dette medførte at den av klagerne som hadde separat billett videre til Stavanger mistet denne. Klager kjøpte derfor ny billett fra Oslo til Stavanger med SAS med avgang kl 21.50 (pris NOK 429) for den ene passasjeren.

Da klager og reisefølget ankom Tromsø om ettermiddagen den 17. juni, ble de informert om at også den nye avgangen med SK4431 var kansellert. De ble booket om til påfølgende dag den 18. juni. Klager måtte igjen kjøpe ny billett for den ene passasjeren fra Oslo til Stavanger (pris NOK 1 699).

Klager mottok ingen assistanse fra SAS, og måtte selv skaffe hotell i Tromsø. Klager pådro seg følgende utgifter:

NOK 561,50 for returbilletten Oslo - Stavanger på separat billett med annet selskap (NOK 1 123 delt på to), som den ene passasjeren ikke fikk benyttet grunnet den første ruteendringen.

NOK 870 mat den 17. juni for alle tre

NOK 220 drosje flyplassen i Tromsø til Tromsø sentrum for å finne hotell 17. juni

NOK 7 370 hotell i Tromsø for alle tre

NOK 60,70 toalettsaker og vann

NOK 263 drosje Tromsø sentrum - flyplassen i Tromsø 18. juni

NOK 124 lunsj-kaffe på flyplassen i Tromsø

NOK 301 ny flybillett for den ene passasjeren fra Oslo til Stavanger 17. juni (NOK 429 med fradrag av refundert beløp NOK 128)

NOK 1 699 ny billett for den ene passasjeren fra Oslo til Stavanger 18. juni

Klager krever sine utgifter refunder, til sammen NOK 11 469,20.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke avgitt uttalelse 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.

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, eller med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda legger til grunn at klagers flyvning med SK4423 mellom Tromsø og Oslo ble kansellert mer enn 14 dager i forveien. Klager har derfor ikke rett på standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 bokstav c punkt i).

Den ene reisende måtte bestille ny flybillett Oslo - Stavanger som følge av denne kanselleringen. Spørsmålet er om han har krav på erstatning etter luftfartsloven § 10-20. Flertallet - leder og bransjerepresentantene - mener at utgifter til ny flybillett på separat reisedokument ikke er påregnelig for flyselskapet og at klager derfor ikke har krav på dekning for denne utgiften. Mindretallet - forbrukerrepresentantene - mener at det er påregnelig at man har videreføring og derved får kostnader til kjøp av ny billett når en reise blir kansellert.

Nemnda legger videre til grunn at også den nye flyvningen klager ble ombooket til (SK4431) fra Tromsø til Oslo også ble kansellert.

Nemnda mener at klager kan ha krav på standarderstatning for flere uregelmessigheter på samme reise og viser i den forbindelse til avgjørelse i EU-domstolen av 12. mars 2020 i sak C-832/18.

Klager ble informert om kanselleringen av SK4431 ved ankomst Tromsø på avreisedagen den 17. juni 2022. SAS har som nevnt ikke avgitt uttalelse til nemnda. Flyselskapet har følgelig ikke godtgjort at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager har etter dette rett på standarderstatning med EUR 250 per person i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 bokstav c punkt iii).

Den i reisefølget som skulle til Stavanger måtte kjøpe enda en ny billett til Stavanger som følge av kanselleringen, og klager har krevet utgiftene til dette dekket. Nemnda viser til begrunnelsene gjengitt ovenfor og flertallet konkluderer med at slike utgifter ikke er påregnelige for flyselskapet. Mindretallet mener i utgangspunktet at slike utgifter er påregnelige, men at klagers utgifter til nye billetter dekkes av standarderstatningen han tilkjennes for denne kanselleringen.

Klager har videre fremsatt krav om refusjon av utgifter til forpleining i ventetiden i Tromsø, som han pådro seg som følge av kanselleringen.

I tilfeller hvor et fly kanselleres og passasjerer blir booket om til en flyavgang neste dag, har passasjerer rett på hotellovernatting, transport mellom flyplassen og hotellet, og rett på å få dekket rimelige utgifter til mat og drikke i ventetiden, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 9, jf. artikkel 5.

Klagers rett på refusjon av forpleiningsutgifter er avgrenset til hva som var «nødvendige, passende og rimelige» ut fra ventetidens lengde. Dette følger av dom fra EU-domstolen i sak C-12/11 McDonagh avsnitt 51.

Nemnda mener at utgiftene klager pådro seg til hotell, transport, mat og toalettsaker er nødvendige, passende og rimelige sett i forhold til ventetiden, og nemnda anbefaler derfor at SAS betaler NOK 8 907,70 til klager. (Beløpet er basert på klagers totale krav på NOK 11 469,20 med fradrag av den opprinnelige flybilletten til Stavanger med NOK 561,50 og to nye flybilletter fra Oslo til Stavanger, NOK 301 og NOK 1 699.)

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.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler standarderstatning med 250 euro per person, samt refunderer klagers utgifter til forpleining i Tromsø med til sammen NOK 8 907,70.

Nemndas representanter

- Helen Engebrigtsen (leder)
- Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Sølvi Hagen (Ticket)
- Caroline Tomren (Norwegian Air Shuttle)