

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for skadede ski på utreisen og standarderstatning for kansellering og nektet ombordstigning på returreisen.

Dato

17.02.2022

Saksnummer

2021-01033

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt en tur-returreise mellom Longyearbyen og Trondheim med SAS. På utreisen den 21. mai 2021 skulle klager fly med SK4491 fra Longyearbyen til Oslo og deretter med SK380 fra Oslo til Trondheim. På returreisen den 31. mai 2021 skulle klager fly med SK4556 fra Trondheim til Tromsø og deretter med SK4414 fra Tromsø til Longyearbyen.

Klager reiste med ski og anfører at hun ved ankomst på Galdhøpiggen sommerskisenter oppdaget at den ene skien var brukket. Hun kontaktet forsikringsselskapet som oppga at SAS var ansvarlig. Hun kontaktet da både SAS og Trondheim lufthavn for å melde ifra om skaden, men hun fikk beskjed om at kun oppmøte var godt nok. Hun hadde ikke muligheten til å reise tilbake til flyplassen innen syvdagersfristen, men hun gjorde det ved første anledning, som var etter ti dager. På flyplassen fikk hun beskjed om at bakkeservice hadde vært stengt i ett år og at hun måtte sende en e-post. Klager anfører at hun ble feilinformert og at hun hadde nådd fristen hvis hun hadde fått beskjed med det samme om at hun kunne sende en e-post. Han anfører at hun ikke fant noen informasjon om dette på nettet. Videre bestrider hun SAS' anførsel om at skaden kan ha oppstått under frakten fra flyplassen til sommerskistedet, da skiene var pakket i en skibag som ble fraktet i en privat bil.

Klager har oppgitt at hun fikk de skadede skiene etter endt sesong i 2016 og tok dem i bruk i 2017. Hun har ikke kvittering, men oppgir at de nok var mye dyrere enn de nye skiene hun måtte kjøpe. Hun betalte totalt 8172,39 kroner for de nye skiene.

Samme morgen som returreisen fra Trondheim, den 31. mai 2021, fikk klager beskjed om at flyvningen SK4556 var kansellert. Hun ble ombooket til nye flyvninger dagen etter, den 1. juni, og skulle da reise med SK341 fra Trondheim til Oslo og videre med SK4414 fra

Oslo til Longyearbyen. Sistnevnte hadde et stopp i Tromsø, og der ble klager stoppet på grunn av en feilopplysning fra SAS angående krav om koronatest for reiser til Svalbard. Klager ble booket inn på et hotell i Oslo og fikk reise med en ny flyvning, SK4490, til Svalbard den 2. juni.

Klager har anført at hun tapte to arbeidsdager som følge av den forsinkede ankomsten, men at den tapte arbeidsfortjenesten ikke overgår 250 euro. Hun har således valgt å ikke fremlegge ytterligere dokumentasjon på tapt arbeidsinntekt, da denne uansett ikke overgår standarderstatningsbeløpet.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 som følge av den forsinkede ankomsten på Svalbard og erstatning for de ødelagte skiene pålydende 6537,91 kroner (ekskl. mva.).

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har i det vesentlige anført følgende:

Slik SAS ser det, reiser klagers sak fire problemstillinger: 1) kansellert flyvning, 2) nektet ombordstigning, 3) erstatning for tapt arbeidsinntekt og 4) erstatning for ødelagt bagasje.

1) Kansellert flyvning TRD-LYR via TOS den 31. mai:

Klagers opprinnelige bestilling var som følger:

SK4556 31.mai TRD-TOS 09.15-11.25

SK4414 31.mai TOS-LYR 12.25-14.00

Det vises til fremlagt dokumentasjon der det fremkommer at de opprinnelige flyvningene ble kansellert den 31. mai.

Det følger av EU-forordning 261/2004 at dersom et fly kanselleres, har passasjerer blant annet rett til kompensasjon, jf. artikkel 5 og 7. Imidlertid blir flyselskapet fritatt for denne plikten dersom innstillingen skyldes «ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet», jf. artikkel 5 punkt 3.

Det vises i den forbindelse til fremlagt dokumentasjon der det fremkommer at SK4556 ble kansellert som følge av kollisjon med fugl i forbindelse med en tidligere flyvning. Flyet hadde da rutenummer SK4556 og fløy fra Bodø til Tromsø. Etter kollisjon med fugl må flyet gjennomgå en inspeksjon av sikkerhetsmessige hensyn. Det er klart at kollisjon med fugl er å anse som «ekstraordinære omstendigheter» i forordningens forstand. Det vises til EU-domstolens avgjørelse i saken Peskova med flere, datert 4. april 2017, C-315, avsnitt 26.

Videre følger det av forordningens artikkel 5, 1. punkt, bokstav a, at ved innstilling skal passasjerer tilbys refusjon eller omruting. Klager ble omrutet med en flyvning neste dag.

2) Klagers flyvning TRD-OSL-LYR:

Klager ble booket om til å fly TRD-OSL med SK341 og videre OSL-LYR med SK4414 den 1. juni. SK4414 stopper også i Tromsø. Feilinformasjon fra SAS førte til at klager ble stoppet i Tromsø og ikke fikk reise videre. SAS anser dette som en «nektet ombordstigning» i forordningens forstand som klager er berettiget til kompensasjon for. Det er ikke bestridt av klager at hun fikk dekket både hotellopphold og nye flybilletter som følge av den nektede ombordstigningen. På bakgrunn av dette er SAS av den oppfatning at klager har rett på standardkompensasjon, da hun ikke fikk fly videre fra Tromsø.

3) Tapt arbeidsfortjeneste:

Klager krever erstatning for to dager à 7,5 timer, totalt 15 timer, tapt arbeidsfortjeneste. Det er klart at slike utgifter faller utenfor hva forordningen dekker. Imidlertid følger det av Montrealkonvensjonen artikkel 19 og luftfartsloven § 10-20 at fraktfører er ansvarlig for «skade som følger av forsinkelse ved luftbefordring av passasjerer(...)» med mindre fraktfører kan bevise at han har «truffet alle de forholdsregler som det var rimelig å kreve for å unngå skaden, eller at dette ikke var mulig for dem». Bestemmelsene forutsetter at det må foreligge en «skade». Prinsipalt er SAS av den oppfatning at klagers krav i forhold til tapt inntekt, altså skaden, ikke er sannsynliggjort.

Klager har lagt ved en arbeidskontrakt. Av kontrakten følger det at klager får betalt per time, og kontrakten gir ikke uttrykk for en fast arbeidsprosent. Dokumentasjonen viser ikke at klager var satt opp til jobb de aktuelle datoene, at hun ikke fikk betalt eller ble trukket i lønn. SAS kan følgelig ikke se at klager faktisk har lidt et tap i form av tapt arbeidsinntekt.

I tilfelle klager kan sannsynliggjøre kravets eksistens og omfang, er SAS av den oppfatning at de to arbeidsdagene må vurderes hver for seg. Hva gjelder den første forsinkelsen, viser SAS til Montrealkonvensjonen artikkel 19 og luftfartsloven § 10-20. I dette tilfellet var det ikke mulig for SAS å unngå å booke om klager til dagen etter, da kollisjon med fugl er en ekstraordinær omstendighet.

Dersom tapt arbeidsinntekt for den 2. juni kan sannsynliggjøres, viser SAS til forordningens artikkel 12. Etter denne bestemmelsen skal standarderstatning etter forordningen trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Passasjerer har således alltid krav på å få utbetalt standarderstatningen dersom vilkårene er til stede for dette. Har passasjerer også rett til erstatning på annet grunnlag, og denne erstatning overstiger standarderstatningen, kommer standarderstatningen til fradrag. Overstiger standarderstatningen etter EU-forordningen annen erstatning, utbetales kun standarderstatningen.

4) Skadet bagasje:

Klager anfører at et par felleski ble ødelagt under turen. I forlengelsen av dette krever hun dekket utgifter til nye ski. Det følger av luftfartsloven § 10-26 og Montrealkonvensjonen artikkel 31 at dersom innskrevet reisegods er mottatt uten klage fra mottakeren, forutsettes det at det er utlevert i god stand, med mindre annet blir godtgjort. Dersom godset er skadd, skal mottakeren klage til fraktfører «umiddelbart etter at skaden(...) oppdages, og senest 7 dager for innskrevet reisegods(...)», jf. bestemmelsenes andre ledd.

Klager oppdaget skaden da hun hadde kommet frem til Galdhøpiggen sommerskihotell. Utgangspunktet er dermed at de ble utlevert i god stand, og bevisbyrden for at skadene skjedde i SAS' varetekt er gått over på klager. SAS kan ikke se at klager har sannsynliggjort at skiene ble skadet mens de var i SAS' varetekt. Basert på sakens dokumentasjon kunne skiene like gjerne vært skadet før turen eller etter at de ble utlevert, eksempelvis da de ble fraktet fra Værnes til Galdhøpiggen. Videre oppstiller overnevnte regler en reklamasjonsfrist for passasjerer. Det er ikke uenighet om at klager leverte en skriftlig klage etter 7-dagersfristen. Utgangspunktet er dermed at kravet bortfaller, etter luftfartsloven § 10-27 og Montrealkonvensjonen artikkel 31 nummer 3 og 4.

Klager anfører at hun tok kontakt med SAS, men fikk beskjed om at hun måtte møte opp på flyplassen for å kunne rapportere skaden. Hva gjelder spørsmålet om klager avbrøt fristen ved at hun tok kontakt med SAS per telefon, anfører SAS at klager ikke har fremlagt dokumentasjon, i form av for eksempel telefonlogg, som underbygger påstanden.

På bakgrunn av dette er SAS av den oppfatning at det ikke er sannsynliggjort at skaden oppsto mens bagasjen var i SAS' varetekt. Det er heller ikke reklamert rettidig.

Nemnda bemerker

På bakgrunn av sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klager krever erstatning for skade på ski som oppsto på utreisen og kansellering og nektet ombordstigning som skjedde på returreisen.

Nemnda tar først for seg bagasjekravet i forbindelse med utreisen den 21. mai.

I henhold til luftfartsloven § 10-18 første ledd er fraktfører ansvarlig for skader på reisegods «såfremt den hendelse som har forårsaket skaden, er inntruffet om bord på luftfartøy eller mens godset var i fraktførerens varetekt. Fraktføreren er likevel ikke ansvarlig i den utstrekning skaden skyldes reisegodsets egen beskaffenhet eller av feil eller mangler ved reisegodset». Det er ikke anledning til å ta forbehold i generelle vilkår som begrenser fraktførers ansvar etter luftfartsloven.

I henhold til luftfartsloven § 10-26 og Montrealkonvensjonens artikkel 31 må innsjekket reisegods som blir utlevert uten at den rettmessige mottaker klager, antas å være i den samme forfatning som ved innlevering av reisegodset.

Nemnda presiserer luftfartsloven § 10-26 første ledd er en bevisbyrderregel. Ettersom skaden ikke ble rapportert før klager forlot flyplassen, medfører denne bevisbyrderregelen at det er klager som har bevisbyrden for at skaden på skiene oppstod på reisen eller i flyselskapets varetekt.

Etter nemndas syn har klager ikke oppfylt denne bevisbyrden. Det er ikke mulig for nemnda å fastslå om skaden skjedde mens bagasjen var i SAS' varetekt, eller om skaden har skjedd etter at bagasjen ble utlevert. Dersom ikke passasjerene undersøker bagasjen umiddelbart etter utlevering, er det vanskelig for passasjerene å bevise at skaden skjedde under flyvningen. Men som nevnt er det klager som har bevisbyrden for dette siden skaden ikke ble rapportert før klager forlot flyplassen.

Nemnda anbefaler derfor at klager ikke gis medhold i kravet om erstatning for skiene.

Det neste spørsmålet er om klager har krav på standarderstatning som følge av kanselleringen av returreisen mellom Trondheim og Tromsø den 31. mai.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 jf. artikkel 7.

Nemnda forstår fremlagt dokumentasjon fra SAS slik at flymaskinen som skulle utføre klagers reise fra Trondheim til Tromsø, først skulle fly Tromsø-Bodø-Trondheim samme morgen. Etter landing i Bodø ble det oppdaget at flymaskinen hadde kollidert med fugl, og flyet måtte da gjennomgå en obligatorisk inspeksjon. Maskinen kunne således ikke fly videre til Trondheim, og klagers flyvning Trondheim-Tromsø ble dermed kansellert. Etter at flyet var klarert, ble det brukt for å fly strekningen Bodø-Tromsø.

Kollisjon med fugl er en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand, jf. EU-domstolens avgjørelse i saken Peskova med flere (C-315/15) avsnitt 26. Klager ble videre omrutet morgenen etter. Nemnda mener etter dette at flyselskapet har godtgjort at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager har dermed ikke rett på standarderstatning for kanselleringen av flyvningen fra Trondheim den 31. mai.

Det neste spørsmålet er om klager har krav på standarderstatning for den nektede ombordstigningen på flyreisen videre fra Tromsø til Longyearbyen den 1. juni. På bakgrunn av at SAS har akseptert kravet om standarderstatning for denne hendelsen, ser ikke nemnda grunn til å gå nærmere inn på noen drøftelse på dette punktet.

Nemnda vil imidlertid bemerke at i henhold til forordningen artikkel 7 første ledd er erstatningen på 250 euro for alle flyvninger på høyst 1500 kilometer og 400 euro for alle flyvninger innen EU/EØS-området på mer enn 1500 kilometer.

Avstanden skal beregnes på bakgrunn av det siste bestemmelsesstedet der nektet ombordstigning eller innstilt flyvning fører til at passasjerens ankomst forsinkes i forhold til planlagt ankomsttid, jf. bestemmelsens annet ledd. Det samme gjelder forsinkelse. Avstanden skal måles etter metoden for storsirkelrute (ortodromisk rute), jf. bestemmelsens fjerde ledd, dvs. den korteste avstand mellom to punkter på jorden. Nemnda viser i denne forbindelse også til EU-domstolens dom i sak C-11/11 (Folkerts) der en «reise» eller «journey» omfatter turen fra opprinnelig avgangssted til endelig bestemmelsessted.

Avstanden mellom Trondheim og Longyearbyen, som utgjør klagers reise i dette tilfellet, er etter storsirkelmetoden mer enn 1500 kilometer. Klager har derfor krav på standarderstatning på 400 euro.

Klager har sannsynliggjort tapt arbeidsinntekt på 7,5 timer x 2 dager x 323 kroner i timelønn = 4 845 kroner i tapt inntekt. Beløpet overstiger da 400 euro i standarderstatning, og klager har derfor krav på 4850 kroner. Ettersom erstatningsbeløpet overstiger standarderstatningen på 400 euro, utbetales kun erstatningsbeløpet jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 12.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet også har krav på forsinkelsesrente i henhold til forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd refusjon, standardkompensasjon eller erstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler 4845 kroner til klager.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Caroline Skarderud (Forbrukerrådet)

Edvin Gagnes (Flyr)