

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning for utgifter og refusjon av flybilletter som følge av pilotstreiken i SAS sommeren 2022.

### Dato

22.05.2023

### Saksnummer

2022-02045

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans ektefelle hadde kjøpt billetter med SAS i to forskjellige reisereservasjoner og skulle reise fra Tromsø til Oslo den 5. juli 2022 og videre fra Oslo til Nice den 7. juli 2022. Returreisene fra Nice til Oslo og fra Oslo til Tromsø var bestilt til den 18. juli. De skulle feriere med sine barn og barnebarn og hadde bestilt hotell i Nice og en ferieleilighet i Italia. Den 4. juli ble flyvningen fra Tromsø til Oslo kansellert på grunn av pilotstreiken i SAS. Det viste seg å ikke være mulig å finne reisealternativer til Oslo slik at de kunne rekke flyvningen til Nice. Da det var fare for at også reisen fra Oslo til Nice ville bli kansellert, måtte klager avlyse ferien. Avbestillingsfristen på hotellet i Nice var gått ut og ferieleiligheten fikk de ikke benyttet.

Klager har fremsatte krav om erstatning for ubenyttet hotell i Nice som utgjør en ikke refunderbar utgift på kr 10193, samt erstatning for klages andel av familiens leie av ferieleilighet i Italia med kr. 30000. I tillegg krevde klager hele billettprisen refundert, både i poeng på 83128 og kr 838 x 2 betalt i penger for bestillingen som gjaldt Tromsø-Oslo-Tromsø og kr 15262 som ble brukt til å betale for billettene i bestillingen som gjaldt Oslo-Nice-Oslo. I tillegg krever klager forsinkelsesrente på 9,25% fra 9. august i henhold til forsinkelsesrenteloven.

Klager har mottatt standarderstatning på 400 euro per person, tilsvarende 2 x kr 4292 = totalt kr 8584 og en delvis refusjon av utgiftene til hotell og ferieleilighet på kr 6435 (tilsvarende 600 euro) Bonuspoengene og pengene betalt for bestillingen som gjaldt billettene Tromsø-Oslo-Tromsø er tilbakeført i sin helhet.

Klager krever resterende utgift til hotell og ferieleilighet refundert med kr 33758, resterende billettpris refundert med kr 6678 siden han har mottatt kr 8584, samt forsinkelsesrente.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

SAS har tross oppfordring ikke inngitt tilsvaret til nemnda.

I sitt svar til klager har SAS innvilget standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 med 400 euro per person og utbetalt totalt kr 8584. SAS har svart at kravet om dekning av bokostnader er for høyt og at de derfor vil refundere et rimelig beløp tilsvarende 600 euro og utbetalt kr 6435.

### **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 tross oppfordring unnlatt å svare nemnda.

Klager hadde to forskjellige reservasjonsnummer for sine reiser bestilt hos SAS:

5. juli: Tromsø-Oslo

18. juli: Oslo - Tromsø

7. juli: Oslo - Nice

18. juli: Nice - Oslo

Nemnda legger til grunn at klagers reise fra Tromsø til Oslo den 5. juli ble kansellert som følge av pilotstreiken i SAS som varte fra 4. til 19. juli 2022.

Kansellering gir passasjerer rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU-forordning 261/2004 artiklene 5 og 7. Pilotstreiken i SAS er i henhold til nemndas tidligere praksis og EU-domstolens behandling av pilotstreiken i SAS i 2019, ikke ansett å utgjøre en slik ekstraordinær omstendighet.

Det er ikke opplyst i saken om reisen fra Oslo til Nice den 7. juli også ble kansellert, men klager har forklart at de har mottatt 400 euro per person i standarderstatning pr stekning. Nemnda legger derfor til grunn at klager har fått utbetalt standarderstatning knyttet til reisen Oslo - Nice - Oslo. SAS har også betalt standarderstatning for kanselleringen den ene veien av Tromsø - Oslo - Tromsø, og nemnda anbefaler at SAS utbetaler kompensasjon også for den andre strekningen med 250 euro per person.

Ved kansellering har passasjerer valgt mellom omruting eller refusjon av flybillettene, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8. Klager har forklart at det ikke fantes alternative reisemuligheter fra Tromsø og har krevd billettene refundert da reisen ikke lot seg gjennomføre. Billettene Tromsø-Oslo-Tromsø er ifølge klager refundert i sin helhet. Klager har oppfattet utbetalingen av standarderstatningen som en delvis refusjon av billettene Oslo-Nice-Oslo. Nemnda understreker at refusjon av billettene etter at en reise er kansellert skal skje i tillegg til utbetaling av standarderstatningen. SAS har opplyst at billettene allerede er refundert, hvis dette ikke er gjort fullt ut anbefaler nemnda at dette gjøres.

Klager har opplyst at de som følge av den kansellerte feriereisen, har hatt et tap på totalt kr. 40193 for ubenyttet hotell i Nice og leie av ferieleilighet i Italia. De har mottatt kr 6435 fra SAS og krever gjenværende beløp erstattet med kr. 33758.

Nemnda oppfatter dette som krav om erstatning basert på luftfartsloven § 10-20.

Nemndas flertall - lederen og bransjerepresentantene - mener at utgifter til hotell og ferieleilighet som ikke kan benyttes på grunn av forsinkelse eller kansellering i utgangspunktet ikke er en utgift som selskapet er ansvarlig for, fordi et slikt tap ikke er påregnelig for flyselskapet. SAS har likevel valgt å tilby å erstatte 600 euro av klagers utgifter til ubenyttet feriebolig, og dette må selskapet derfor betale. Dette er allerede utbetalt, og kommer ikke til fradrag i det SAS nå må betale til klager.

Mindretallet – forbrukerrepresentantene – er av den oppfatning at tap av overnatting på hotell og ferieleilighet er å anse som et påregnelig tap som følge av kanselleringen.

Mindretallet viser til at det er svært vanlig at en passasjer har forhåndsbestilt hotell på destinasjonen. Ved kansellering av en flyreise vil det være en nærliggende konsekvens at passasjerer helt eller delvis ikke vil kunne nyttiggjøre seg av forhåndsbestilte hotellreservasjoner. Mindretallet mener følgelig at det foreligger en påregnelig og adekvat årsakssammenheng mellom kanselleringen og klagers tap. Slike tap har også i tidligere nemndspraksis blitt ansett for å være påregnelige skadefølger, se blant annet FLYKN-2021-648, FLYKN-2021-692 og FLYKN-2021-1464. Etter mindretallets syn er det grunnlag for å få dekket tapet etter luftfartsloven § 10-20.

Klager ble ikke tilbudt omruting og måtte avlyse ferien. Nemnda har i enkelte saker konkludert med at brudd på omrutingsplikten kan utgjøre et selvstendig grunnlag for ansvar, der hvor det er sannsynlig at bruddet har medført at klager ikke fikk nyttiggjort seg av oppholdet, se blant annet FLYKN-2022-89 og FLYKN-2022-1582. Dersom SAS hadde omrutet klager, hadde tap av forhåndsreservert hotell- og ferieleilighet vært unngått eller begrenset. Etter mindretallets syn vil derfor bruddet på omrutingsplikten også kunne føre fram som selvstendig ansvarsgrunnlag i denne saken.

Nemnda konkluderte deretter i tråd med flertallets oppfatning.

Klager har fremsatt krav om forsinkelsesrente. Nemnda anbefaler at SAS utbetaler slik rente, regnet fra 30 dager etter at klager har krevd erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon av billettene.

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. Nemndas leder har i et slikt tilfelle dobbeltstemme

**Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler standarderstatning på 250 euro per person.

**Nemndas representanter**

- Helen Engebrigtsen (leder)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)