

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for tapte utgifter som overstiger standarderstatningsbeløpet og refusjon av tilbakeholdt servicegebyr fra reisebyrå etter kansellering.

Dato

17.02.2023

Saksnummer

2022-01623

Tjenesteytere

HRG Nordic

TAP Air Portugal

Klager har i det vesentlige anført

Klager og fem andre reisende hadde billetter for å reise med TAP Air Portugal fra Oslo til Madeira via Lisboa den 9. april 2022. De skulle returnere til Oslo den 17. april 2022. Billettene var kjøpt via HRG Nordic, Centrum reisebyrå AS. Det ble betalt 44958 kroner for billettene.

Samme dag som avreise fikk en av passasjerene beskjed om at flyvningen fra Oslo til Lisboa, TP761, var kansellert, og ny avreise var med SK803 og BA2780 den 11. april 2022. Klager selv mottok imidlertid ingen beskjed før han selv med familie ankom Oslo lufthavn og oppdaget at flyvningen var innstilt. Klager måtte følgelig avbestille leiebilreservasjonen og hotellreservasjonene de hadde på Madeira. Avbestillingsgebyret for leiebilen kom på 3131,57 kroner, mens avbestillingsgebyret for hotellet kom på totalt 3665,66 euro.

Klager har mottatt totalt 2400 euro i standarderstatning og full refusjon av flybillettene minus et servicegebyr på 1390 kroner. Klager krever servicegebyret refundert, i tillegg til ytterligere 15052 kroner for tap av hotellbestilling og leiebil som ikke dekkes av standarderstatningen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

HRG Nordic, Centrum reisebyrå AS har i det vesentlige anført følgende:

Klager kjøpte flybilletter med tilleggsprodukter med TAP til Funchal. Klager ble belastet totalt 36589 kroner for denne bestillingen. Da flyet ble kansellert, søkte reisebyrået om refusjon av alle flybillettene. Reisebyrået fikk kun refundert 14714 kroner, og dette ble etter hvert overført til klager. TAP har utbetalt 19461 kroner direkte til klager. Klager har

totalt fått refundert 34175 kroner. Det resterende beløpet er reisebyråets servicegebyr, pålydende 2414 kroner.

TAP Air Portugal har i det vesentlige anført følgende:

Beløpet som ble betalt til flyselskapet for billettene, er blitt refundert fullt ut. Hva gjelder eventuelle gebyrer fra reisebyrået, må klager kontakte reisebyrået direkte.

Nemnda bemerker

På bakgrunn av sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klager og fem andre reisende hadde billetter med TAP Air Portugal fra Oslo til Funchal via Lisboa den 9. april 2022. Videre legger nemnda til grunn at flyvningen fra Oslo ble kansellert, og at dette først ble meddelt én av passasjerene samme dag som avreise.

Klager har bekreftet at han har mottatt standarderstatning for alle passasjerene som følge av kanselleringen. Klager krever videre full refusjon av beløpet som ble betalt for billettene.

Når en flyvning kanselleres, skal flyselskapet gi passasjerer valget mellom omruting og refusjon, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1. Klager har bedt om full refusjon. Klager har oppgitt at han har mottatt full refusjon av flybillettene, minus et servicegebyr fra reisebyrået. Nemnda viser til fast praksis i lignende saker og at nemnda har lagt til grunn at det er urimelig at reisebyrået tar et gebyr i tilfeller der flyselskapet har kansellert reisen, uavhengig av om reisebyrået kan vise til at de har hjemmel til å kreve et slikt gebyr i henhold til fastsatte avtalevilkår. Nemnda mener derfor at i henhold til avtaleloven § 36 må reisebyrået refundere dette gebyret.

Det neste spørsmålet blir om klager har rett på erstatning for tap av hotellopphold og leie av bil. Ifølge fremlagt dokumentasjon fra klager var tapet for leiebilen på 3131,57 kroner, mens tapet for hotellet var på totalt 3665,66 euro.

Et flyselskap er ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, inkludert kansellering, etter luftfartsloven § 10-20 / Montrealkonvensjonen artikkel 19, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller dette ikke har vært mulig for dem. Med tap regnes så vel økonomisk som ikke-økonomisk tap, jf. EU-domstolens dom av 6. mai 2010, Walz-Clickair (C-63/09). Tapet må være en direkte eller indirekte følge av forsinkelsen, og det må være påregnelig.

Nemndas flertall, nemndsleder og bransjerepresentantene, mener at et flyselskap ikke er ansvarlig for utgifter til hotell og leiebil som passasjerer ikke kan nyttiggjøre seg på grunn av en forsinkelse eller kansellering. Slike utgifter er det ikke grunnlag for å kreve dekket etter EU-forordningen. Flyselskapet kan likevel være erstatningsansvarlig på annet grunnlag, men nemndas flertall mener at et slikt tap ikke er påregnelig for flyselskapet når klager har kjøpt en ren flybillett og klager også ble tilbudt omruting. Nemndas flertall

kan ikke se at det foreligger rettslig grunnlag eller praksis for å pålegge flyselskapet erstatningsansvar i et slikt tilfelle.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, er av den oppfatning at det foreligger rettslig grunnlag for å ansvarliggjøre flyselskapet, og at tapet er en påregnelig skadefølge av kanselleringen ved at klager ikke fikk reist og dermed ikke nyttiggjort seg av hotell og leiebil.

Det følger av luftfartsloven § 10-20 at flyselskapet er ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, med mindre det godtgjør at tapet ikke kunne ha vært unngått med rimelige tiltak. Mindretallet viser til at det generelt ligger i kjernen av et flyselskaps oppgaver å frakte passasjerer til ulike destinasjoner, hvorpå det er påregnelig at de skal bo på hotell på destinasjonen. Både ved forsinkelser og kanselleringer av reiser, vil det være en nærliggende konsekvens at endringene kan medføre at passasjerer helt eller delvis ikke vil kunne nyttiggjøre seg av forhåndsbestilte hotellreservasjoner. Det foreligger nemndspraksis på at slike konsekvenser har blitt ansett for å være påregnelige skadefølger, se blant annet FLYKN-2021-648, FLYKN-2021-692, FLYKN-2021-1464 og FLYKN-2022-1814. Slik mindretallet ser det vil også tap av forhåndsbestilt leiebil ligge innenfor påregnelige skadefølger som oppstår ved at passasjerer blir forsinket frem til reisemålet ved at flygningen blir kansellert.

I vår sak ble klagers reise kansellert dagen for utreise, og det ble samtidig gitt tilbud om omruting to dager senere. Klageren har i klagen ikke begrunnet hvorfor han ikke kunne reise med omrutingsalternativet, og dette er for øvrig ikke forsøkt belyst i saksforberedelsen. Mindretallet kan derfor ikke se at det er sannsynliggjort at det var nødvendig å avbestille hele hotell- og leiebilperioden. Klageren har derfor kun rett til å få erstattet kostnaden av to døgn ved disse tjenestene. Dersom klageren evner å sannsynliggjøre at det var nødvendig eller rimelig å avbestille hele perioden ved tjenesteavtalene bør han få rett på erstatning for hele avbestillingsgebyret.

Nemnda kan etter dette ikke se at klager har rett på ytterligere erstatning i dette tilfellet.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at HRG Nordic refunderer det tilbakeholdte servicegebyret. For øvrig anbefales det ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Christine Alette Benum (Widerøe)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)