

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og dekning av utgifter grunnet kanselleringer.

Dato

17.02.2023

Saksnummer

2022-02134

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen tre personer) skulle reise med SAS fra Evenes til Oslo den 4. juli 2022 (SK4095) samt fra Oslo til Chicago via København den 6. juli 2022 (SK1455 og SK943). Det var to ulike reservasjonsnumre for de to avreisedatoene. Alle tre flyvningene ble kansellert. Klager har opplyst at årsaken til kanselleringene var pilotstreiken.

På Evenes var det ingen SAS-ansatte. De fikk ikke kontakt med SAS pr. telefon. Klager tok kontakt med andre flyselskaper, men det var ingen ledige flyvninger for tre personer innen de neste fire dagene. På dette tidspunktet var ikke flyvningen til USA kansellert ennå, og den eneste måten å komme seg til Oslo på var via leiebil. Klager leste på SAS sine nettsider at en kunne leie bil som erstatning for kansellert flyvning. Klager fikk leid den eneste ledige bilen på flyplassen. Under bilreisen prøvde de å holde telefonlinjen med SAS hele tiden. Dette med håp om å komme i kontakt med en kundebehandler. Telefonen ble imidlertid brutt etter åtte timer. Kostnadene som kreves dekket i forbindelse med dette er mat (234,17 USD), hotell (256,61 USD), leiebil/transportkostnader (1986,25 USD), transport til hotellet fra levering av bilen (24,51 USD), opprinnelig flybillettpris (317,31 USD). Det kreves også standarderstatning på 250 EUR per person i henhold til EU-forordning 261/2004. Klager ble tilsendt vouchere for opprinnelig flyvning. De ble imidlertid lovet av SAS pr. telefon at de skulle få refusjon i form av penger. Grunnen til at de hadde benyttet vouchere var grunnet covid-19 som gjorde at de ikke hadde fått reist i 2021. Klager med reisefølge har ingen reisepå planer til Skandinavia de neste årene.

Klagers reise fra Oslo til Chicago (separat reservasjon) ble så kansellert (SK1455 og SK943). Klager med reisefølge ble ombooket til Cityjet og United Airlines med avreise to dager senere, altså den 8. juli 2022. Det er her fremsatt krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 både for kanselleringen av Oslo-København og

kanselleringen av København-Chicago. Det er i tillegg fremsatt krav om dekning av hotell (311,94 USD), mat (474,14 USD), og transport (276,30 USD).

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke fremmet tilsvar til Transportklagenemnda.

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 ikke fremmet tilsvar i saken.

Ettersom det er to separate bookinger; én fra Evenes til Oslo og én fra Oslo til Chicago (via København) må disse vurderes separat.

Reisen mellom Evenes og Oslo den 4. juli 2022:

Nemnda legger til grunn at SK4095 fra Evenes til Oslo den 4. juli 2022 ble kansellert av SAS.

Kansellering gir passasjeren 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.

SAS har ikke fremmet tilsvar, og har således ikke godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda mener at det er sannsynlig at kanselleringen skyldtes pilotstreiken i SAS 2022. Nemnda har tidligere konkludert med at dette ikke er å anse som en ekstraordinær omstendighet som fritar for ansvar til å utbetale standarderstatning. Basert på avstanden mellom Evenes og Oslo har klager med reisefølge rett på 250 EUR per person for kanselleringen, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 7 punkt 1. bokstav a). Dette utgjør totalt 750 EUR.

Ved kansellering har passasjeren også valget mellom omruting eller refusjon av flybillettene, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8.

Slik nemnda oppfatter saken ønsket klager tilbud om omruting, men dette ble ikke tilbudt av SAS. Det følger av fast nemndpraksis og av EU-kommisjonens tolkningsveileder til forordningen at klager kan kreve refusjon av utgifter til omruting gjort på egenhånd dersom selskapets tilbud og assistanse ikke kan regnes som tilstrekkelig etter forordningen. Nemnda kan basert på sakens opplysninger ikke se at SAS tilbød noe passende omrutingstilbud til klager. Nemnda anbefaler med dette at SAS refunderer

klagers kjørekostnader mellom Evenes og Oslo (leiebil, bompenger og drivstoff) på totalt 1986,25 USD, da dette er de omrutingsutgiftene klager har hatt.

Slik nemnda oppfatter det har klager primært krevd erstattet sine merutgifter til egen omruting med bil. Etter nemndas oppfatning har klager rett på å få dekket sine merutgifter til slik omruting. Dersom SAS har gitt klager en ny voucher, så kan denne slettes når SAS erstatter klagers utgifter til omruting

Klager har fremmet krav om dekning av matutgifter. Klagers endelige destinasjon på denne bookingen var Oslo Lufthavn Gardermoen. Nemnda mener klager med dette har rett på refusjon av matkostnadene som oppsto på kjøreturen mellom Evenes og Gardermoen. Matkostnader etter ankomst Gardermoen kan ikke kreves dekket på grunnlag av kanselleringen av flyvningen fra Evenes til Oslo Lufthavn. Basert på fremlagt oversikt fra klager ble totalt 87 USD brukt til mat for de tre reisende mellom Evenes og Gardermoen. Resterende matkostnader er oppgitt til å være på Gardermoen og i Oslo. Hotellkostnad på Gardermoen, samt kostnad for flyplasstransport etter levering av leiebil kan heller ikke kreves dekket med hjemmel i kanselleringen av Evenes-Oslo.

Kostnader til hotell og mat i Oslo mellom 4. juli og 6. juli ville klager hatt uansett - hun hadde billetter fra Evenes til Oslo 4. juli og billetter videre til USA 6. juli.

Reisen mellom Oslo og Chicago (via København) den 6. juli 2022:

Nemnda legger til grunn at SAS kansellerte flyvningene fra Oslo til Chicago via København den 6. juli 2022 (SK1455 og SK943).

I tråd med samme vurdering som ovenfor anbefaler nemnda at SAS utbetaler standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004. Reisen mellom Oslo-Chicago (via København) var en sammenhengende reise på én booking. Nemnda mener erstatningsbeløpet da skal fastsettes til 600 EUR per person, jf. forordningens artikkel 7 punkt 1. bokstav c).

Klager med reisefølge ble ombooket til ny flyvning to dager senere. I henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 9 har en da rett på forpleining i ventetiden. Dette inkluderer blant annet måltider/forfriskninger, overnatting, samt transfer mellom innkvarteringssted og flyplass.

Klager har fremlagt kvittering på hotell mellom 6.-8. juli pålydende 3069 NOK (beløp trukket fra kredittkort var 311,94 USD). Nemnda anbefaler at SAS refunderer 311,94 USD for overnattingen.

Nemnda mener klager har rett på matkostnader som oppsto mellom 6-8.juli. Matutgiftene mellom 6.-8. juli utgjorde totalt 488,66 USD. Dette utgjorde måltider for tre voksne personer i tre dager. Nemnda anbefaler at SAS dekker dette.

Når det gjelder transport er det transport mellom flyplassen og innkvarteringsstedet som kan kreves dekket etter EU-forordning 261/2004 artikkel 9. Med dette siktes det til transport fra flyplassen og til innkvarteringsstedet dersom en allerede er på flyplassen når flyvningen blir kansellert, samt dekning av transport tilbake til flyplassen for den nye avgangstiden. Klager har rett på dekning av transporten til flyplassen den 8. juli 2022 (26,71 USD). De andre transportkostnadene klager har fremsatt krav om (mellom 6. og 7. juli) kan ikke kreves dekket etter EU-forordning 261/2004 artikkel 9. Disse må anses dekket av standarderstatningene på 600 EUR per person.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standardkompensasjon eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler 250 EUR per person (totalt 750 EUR) for kanselleringen av flyvningen fra Evenes-Oslo, samt klagers alternative transportkostnader fra Evenes til Oslo Gardermoen (1986,25 USD, med eventuelt fratrekk for refundert beløp på opprinnelige ubenyttede billetter), og mat under kjøreturen (87 USD). For kanselleringen av flyvningen mellom Oslo og Chicago anbefaler nemnda at SAS utbetaler 600 EUR per person (totalt 1800 EUR), samt kostnad til hotell (311,94 USD), mat (488,66 USD) og transport til flyplassen den 8. juli (26,71 USD).

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Christine Alette Benum (Widerøe)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)