

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og dekning av diverse utgifter grunnet forsinkelse. Ikke gjennomgående billett til endestinasjon.

Dato

24.09.2024

Saksnummer

2023-03848

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt flybilletter Palma de Mallorca-Amsterdam-Oslo med Kiwi.com:

VY2901 (operert av Vueling Airlines) - Palma de Mallorca-Amsterdam - kl. 15:10-kl. 17:55 - 1. oktober 2023

SK828 (operert av SAS) - Amsterdam-Oslo - kl. 19:05-kl. 20:55 - 1. oktober 2023

Klager hadde videre bestilt togbilletter fra Oslo S til Stavanger stasjon som hadde planlagt avgang kl. 22:25 og planlagt ankomst kl. 07:20. Disse togbillettene kostet 555 NOK.

SAS sin flyvning SK828 Amsterdam-Oslo ble forsinket. Grunnen til at klager vil klage er at SAS-piloten opplyste passasjerene ombord på flyet uoppfordret om at årsaken til forsinkelsen var at flyet ventet på forsinkede passasjerer på den flyplassen som flyet kom fra til Amsterdam. Dette var søndagskveld og pilotene tok ikke hensyn til at passasjerene som skulle til Oslo også kunne ha annen transport de skulle rekke for å komme seg videre, ikke bare de som skulle til Amsterdam. Som følge av forsinkelsen kom klager til Oslo ca. kl. 22:00, altså en time senere enn det som var planlagt, og rakk dermed ikke nattoget og ble nødt til å overnatte i Oslo siden det ikke var flere fly til Stavanger denne kvelden. Klager tok første fly neste dag, 02.10.2023, for å rekke å komme på jobb hvor klager måtte være kl. 09:00 på mandag.

Klagers forsikringsselskap nektet å dekke utgiftene fordi at SAS oppga «flight irregularity» som årsaken til forsinkelsen i bekreftelsen – hvilket er løgn. Forsikringsselskapet anbefalte klager å klage til Transportklagenemnda.

Klager er klar over totimersregelen når det gjelder forsinkelser, men årsaken til forsinkelsen var ikke legitim da det var ren forskjellsbehandling av passasjerer som skulle til Amsterdam og Oslo. Det var pilotene selv som valgte å bli en time forsinket, og en time er betydelig tid når man er på reise. I kombinasjon med at klagers utgifter som følge av denne ubegrunnede forsinkelsen ble veldig store, mener klager at dette gir henne rett til at SAS dekker klagers utgifter for å gjøre opp for pilotenes feil.

Klager krever følgende utgifter dekket:

- Ubenyttede togbilletter Oslo S-Stavanger: 555 NOK
- Hotellovernatting på Park Inn by Radisson Oslo Airport Hotel West 1.-2. oktober: 1 001,25 NOK
- Nye flybilletter med Norwegians DY522 Oslo-Stavanger

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har i det vesentlige anført:

Klager har fremmet krav mot SAS der det kreves erstatning for flere utgifter i forbindelse med vedkommendes reise den 1. oktober 2023.

Klager gjelder klagers reise fra Amsterdam (AMS) til Oslo (OSL) med SK828 den 1. oktober 2023 på bookingnummer KEIIN, se side 1 i bilag 1. Oslo var her klagers endelige destinasjon.

SK828 ble forsinket med 59 minutter, se side 2 i bilag 1. Slik det fremgår av vedlegget skyldtes forsinkelsen både ATC-restriksjoner på AMS og sen ankomst av flyet fra forrige flyvning. Hovedforsinkelsen var dog forsinket ankomst av flymaskinen.

Forsinkelse som medfører at passasjerer kommer frem mer enn tre timer senere enn angitt ankomsttid kan gi rett til standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, jf. EU-domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009 (C-402/07). Denne dommen endrer ved utgangspunktet i forordningen, og sidestiller forsinkelser på over tre timer med kansellering av flyvninger.

I denne saken er det tale om en forsinkelse til endelig destinasjon på 59 minutter. En slik forsinkelse utløser derfor ikke krav på standardkompensasjon etter forordningen.

Videre kreves det erstatning for utgifter til hotell, togbillett og flybillett med Norwegian til Stavanger.

Det bemerkes at klager både krever erstatning for ubrukt togbillett og utgifter til flybillett med Norwegian for reisen fra Oslo til Stavanger. Dersom forsinkelsen ikke hadde funnet sted, ville klager uansett hatt en utgift til togbillett. På denne bakgrunn mener SAS at klager ikke kan kreve begge utgifter dekket.

Det avgjørende moment i vurderingen er hvorvidt skaden var påregnelig for SAS. Påregnelighetskravet gir uttrykk for at man kun kan kreve erstatning for tap som man med rimelighet kunne ha forutsett som en mulig følge. Høyesterett uttalte i RT. 1933 s. 475 at tapet ikke "(maa) ansees for at være av saavidt enestaaende og uforutseelig art, at det finnes at ligge udenfor rimelighedens grenser at paalegge bedriften ansvar".

SAS kan ikke holdes ansvarlig for fjerne, avledet og ikke synbare økonomiske tap. Passasjerens individuelle planer om å reise videre til Stavanger fra Oslo er for SAS uvedkommende. Slike utgifter kan ikke sies å være en del av avtalen om å frakte passasjerene fra et sted til et annet. Et flyselskap er ikke ansvarlig for slike utgifter ettersom slike utgifter ikke er påregnelige når passasjerene har kjøpt en ren flybillett. Det kan derfor ikke kreves erstatning for disse kostnadene.

Det fremgår ytterligere av SAS' befordringsvilkår at selskapet ikke skal holdes ansvarlig for denne typen følgeskader med mindre det skulle fremgå av lovgivningen. For ytterligere informasjon om SAS' vilkår, se oversikt over regler og vilkår på nettsiden til SAS.

I øvrig bemerkes at togbilletten og hotellbookingen vedlagt kun er bookingbekreftelser, og ikke kvitteringer.

SAS bestrider samtlige krav.

Nemnda bemerkar

Spørsmålet om standarderstatning:

Nemnda legger til grunn at klagers flyvning SK828 Amsterdam-Oslo ble forsinket med 59 minutter.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn 3 timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning, med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Det vises til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7 jf. artikkel 5 nummer 3 og EU-domstolens avgjørelser i *Sturgeon m.fl. mot Condor (C-402/07)* og *Nelson m.fl. mot Lufthansa (C-581/10 og C-629/10)*.

Forsinkelsen på 59 minutter gir dermed ikke klager rett på standarderstatning.

Spørsmålet om dekning av klagers tap:

Klager har videre krevd erstattet utgifter knyttet til togbilletter klager hadde fra Oslo S til Stavanger som hun ikke rakk på grunn av forsinkelsen, samt utgifter til hotellovernatting og nye flybilletter hun kjøpte.

Klager hadde ikke gjennomgående billetter fra Amsterdam til Stavanger. Avtalen mellom klager og SAS var å frakte passasjerer fra Amsterdam til Oslo. Dette fremgår av fremlagte reisedokumenter.

Nemndas flertall – leder og bransjerepresentanten – mener at SAS ikke er erstatningsansvarlig etter EU-forordning 261/2004 for togbillettene, hotellovernattingen eller de nye flybillettene, og de økonomiske tapene dette medførte for klager. Flertallet mener at et tapene ikke er påregnelige for flyselskapet, og kan derfor ikke anbefale at selskapet dekker klagers tap.

Anvendelse av EU-forordningen berører ikke en passasjers rett til erstatning på annet grunnlag. SAS vil være ansvarlig for tap som følge av forsinkelse etter Montrealkonvensjonen artikkel 19 og luftfartsloven § 10-20, med mindre selskapet kan godtgjøre at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller dette ikke har vært mulig for dem.

Flertallet viser til begrunnelsen over, og mener at tapene heller ikke er påregnelige etter Montralkonvensjonen/luftfartsloven. Flertallet finner heller ikke grunnlag for erstatning på annet grunnlag.

Mindretallet, forbrukerrepresentanten, mener at klager har krav på erstatning for utgiftene etter luftfartsloven § 10-20. Klager ble forsinket på flyvningen fra Amsterdam til Oslo. Som følge av dette mistet klager videreforbindelsen sin, og klager måtte kjøpe hotellovernatting og nye flybilletter til Stavanger for å rekke jobb neste morgen. Mindretallet mener at klagers utgifter må anses som en direkte følge av forsinkelsen og at klager ellers ikke ville hatt dette tapet.

Klagers tap må etter mindretallets syn anses som påregnelig. Det ligger generelt i kjernen av et flyselskaps oppgaver å frakte passasjerer til ulike destinasjoner, hvorfra det er påregnelig at reisende har forhåndsbestilt transport videre til andre reisemål. Ved kansellering eller forsinkelse av en flyreise vil det være en nærliggende konsekvens at passasjerer helt eller delvis ikke vil kunne nyttiggjøre seg av forhåndsbestilte videreforbindelser og dermed må kjøpe nye billetter. Mindretallet mener følgelig at det foreligger en påregnelig og adekvat årsakssammenheng mellom forsinkelsen og klagers utgifter, og klagers tap må dermed erstattes. Erstatningen må begrenses til utgiftene til hotell og flybillett, da klager ikke skal reise gratis.

Forbrukerrepresentanten 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.

Nemnda konkluderte deretter i tråd med flertallets oppfatning.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Anne Cathrine Haug-Hustad (leder)

Fanny Helle (Forbrukerrådet)

Julie Martinsen (Norwegian Air Shuttle)