

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av andre kostnader grunnet kanselleringen.

Dato

25.01.2023

Saksnummer

2022-01818

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen to personer) skulle reise med SAS fra Oslo til Los Angeles via København den 2. juli 2022 (SK1461 og SK931). Planlagt retur var fra San Francisco til Oslo via København den 22. - 23. juli 2022.

Klokka 22:36 dagen før planlagt avreise (som var kl. 06:00 på morgenen) fikk klager beskjed om at flyvningen fra Oslo til København (SK1461) var kansellert. Klager fikk senere samme kveld beskjed om at SAS ikke kunne omrute dem. Klager hadde telefonisk kontakt med SAS. Første tilgjengelige ombooking var om 14 dager. Det ble avtalt at klager kunne kjøre til København for å rekke SK931 (CPH-LAX), og tilsvarende på hjemreisen for hjemkjøring av privatbil.

Klager bemerker at flybillettene var fra Oslo, og samme på returen. Endelig bestemmelsessted på hjemreisen var imidlertid Arendal, endog med privatbil fra Oslo til Arendal som transportmiddel. Da kanselleringen på utreisen skjedde var klager allerede i Oslo. Det er derfor reisen med bil startet i Oslo. Siden hjemreisen likevel måtte ha skjedd med bil fra København, og klager skulle til Arendal, vurderte de det til at det var bedre å gjennomføre reisen via Danmark. Det ble for klager færre kjørte kilometer og i større grad bruk av ferge. Skulle klager kjørt på samme måte som på utreisen ville det ha vært en reise med København-Oslo på 6,5 timer, og deretter Oslo-Arendal på tre timer (totalt 9,5 timer ren kjøring uten pauser). Dette ville krevd overnatting da de ankom på formiddagen etter en lang interkontinental reise med tidsforskjell.

Det er fremsatt krav om dekning av ekstrakostnader grunnet kanselleringen (relatert til transport, overnatting, mat), samt standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004. Det kreves i tillegg forsinkelsesrenter. Klager har i klagen beskrevet at det primært kreves dekket reiseruten som beskrevet over, subsidiært med samme reisekostnader som København-Oslo med privatbil som på turen ned (fratrullet fergene

på retur (endog ikke overnatting som var nødvendig). Det vises til fremlagt detaljert kostnadsoversikt med dokumentasjon på kostnadene.

Pr. dags dato har SAS kun refundert 363 NOK per person for skatter og avgifter for det ubenyttede segmentet OSL-CPH. SAS har i sin siste dialog tilbudt seg å refundere bompassering (659 NOK), men slik klager tolker det vil de ikke refundere det ettersom det ikke overstiger beløpet for allerede refunderte skatter og avgifter. SAS har heller ikke godtatt klagers forklaring/dokumentasjon på kjøring med bil.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke fremmet tilsvar til Transportklagenemnda.

Til klager direkte har SAS avslått krav om standarderstatning. Passasjeren er berettiget standarderstatning når ombooking er 1 time før det opprinnelige avgangstidspunktet. I dette tilfellet var det ikke noen ombooking for SK1461. Klager med reisefølge gikk ombord på SK931. Det var derfor ingen forsinkelse på endelig destinasjon. SAS kan derfor ikke utbetale standarderstatning.

Når det gjelder parkeringsutgifter refunderer ikke SAS dette. De kan heller ikke refundere hotellkostnaden den 24. juli som oppsto ved retur av bil, da dette også går inn under kostnad forårsaket av parkering.

SAS har videre skrevet til klager at så fort han får ubenyttet SAS-billett refundert, så vil de refundere alternativ transportkostnad ved å trekke fra refundert beløp med alternativ transport fra Oslo til København.

I siste kommunikasjon med klager har SAS skrevet at de ikke kan refundere noe for kostnadene til biltransport basert på klagers fremlagte dokumentasjon.

Nemnda bemerker

SAS har ikke fremmet tilsvar. Nemnda vurderer saken basert på opplysningene som har fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 (3).

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 artikkelene 5 og 7.

SAS har i sitt svar til klager anført at klager ikke har rett på standarderstatning, da de ikke ankom endelig bestemmelsessted med noen forsinkelse. Som en følge av kanselleringen av SK1461 fra Oslo til København måtte klager imidlertid omrutes for dette segmentet. Klager har rett på standarderstatning for kanselleringen av denne flyvningen. SAS har ikke dokumentert at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager med reisefølge har derfor krav på standarderstatning med 600 EUR per person (totalt 1200 EUR) for

kanselleringen av SK1461. Selv om klager kom frem til endelig bestemmelsessted til planlagt tid, så måtte han starte reisen lenge før han hadde måttet hvis han fløy strekningen, jf. forordningen art 5, 1 ledd bokstav c nr 3.

Ved flykansellering har passasjerer i tillegg rett på full refusjon eller omruting snarest mulig. SK1461 fra Oslo til København den 2. juli 2022 ble kansellert. 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. Slike utgifter til omruting skal ikke samordnes med standarderstatningen. I denne saken har klager opplyst at første tilbud med fly var 14 dager senere, og at de derfor falt på løsningen om å kjøre egen bil til København for å fly videre som planlagt derfra. Nemnda mener at klagers forklaring er rimelig og sannsynliggjort. Nemnda mener SAS i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 8 plikter å erstatte klagers omrutingsutgifter for å komme seg frem til København (bruk av privatbil og bomplasseringer pålydende 3646,75 NOK). Det kan ved refusjon gjøres fratrekk for allerede refundert beløp for ubenyttet segment OSL-CPH den 2. juli 2022.

Nemnda vil videre vurdere kostnadene til parkering av bilen i København, samt kostnader til retur fra København til Arendal på returen. Slik nemnda ser det er utgiftene til parkering og transport hjem en konsekvens av omrutingen på strekningen til København. Nemnda mener derfor at utgiftene til parkering og hjemtransport også anses som omrutingskostnader. Nemndas oppfatning er at det foreligger påregnelig årsakssammenheng mellom kanselleringen av OSL-CPH og klagers tap. SAS har ikke fremmet tilsvarende, og har således ikke godtgjort at det selv og dets folk har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke har vært mulig for dem. Nemnda mener med dette at klager har rett på dekning av parkeringsutgiftene i København. Nemnda har kommet frem til samme konklusjon for utgiftene til transport/mat og overnatting fra København til Arendal.

I følge klagers forklaring har klager hatt følgende kostnader knyttet til sin omruting: NOK 4039 NOK for parkering i København, og 9444 NOK for transport/hotell/mat for hjemreisen (totalt 13 483 NOK). Nemnda legger dette til grunn.

Klager har også krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven.

Bransjerepresentant Maglasang fikk uventet forfall, og de øvrige medlemmene fant det forsvarlig å behandle saken med bare én bransjerepresentant, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler 600 EUR per person (totalt 1200 EUR), omrutingskostnader fra Oslo og frem til København den 2. juli 2022 med 3647 NOK, med fratrekk for allerede refundert sum på ubenyttet segment, samt 13 483 NOK for

omrutingskostnadene knyttet til hjemreisen. Klager har i tillegg rett på forsinkelsesrenter i henhold til forsinkelsesrenteloven.

Nemndas representanter

- Helen Engebrigtsen (leder)
- Edvin Gagnes (Flyr)
- Kristoffer Sørlie (Forbrukerrådet)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)