

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning, refusjon av ekstra utgifter for reise til og fra flyplass, og kompensasjon for tap i forbindelse med bestilt leiebil og overnatting.

Dato

25.08.2023

Saksnummer

2022-03259

Tjenesteytere

Norse Atlantic Airways

Klager har i det vesentlige anført

Fem personer skulle reise tur-retur med Norse Atlantic Airways fra Oslo til Fort Lauderdale den 27. juli med retur den 14. august 2022.

Avgang den 27. juli med NO21 fra Oslo kl. 15:45, ble endret til avgang kl. 11:50, uten at klager hadde fått beskjed om dette. Klager kontaktet flyselskapet og ble booket om til ny reise den 29. juli.

Klager hadde forhåndsbestilt både leiebil og AirBnB.

Klager fikk beskjed om at de kunne booke om bestilling av bil til samme type kategori, noe som ville medført en dobling av opprinnelig kostnad som var ca.kr. 18000. Klage valgte dermed å bytte til en mindre type bil som ikke fylte de behov klager hadde. Leiekostnaden for den nye bilen var ca. kr. 12000, som medførte at klager fikk tilbake kr. 6000. Den 27. juli hadde klager en leiebil med markedsverdi på kr. 36000. Dersom man trekker fra det beløpet klager fikk tilbake fra leiebilselskapet, resulterte det i et verditap på ca. kr. 18000. ($36000 - 12000 - 6000 = 18000$).

Som følge av 2 døgn forsinket ankomst til forhåndsbetalt overnatting, tapte klager ca. kr. 5800.

Klager krever standarderstatning, refusjon av ekstra utgifter for reise til og fra flyplass, og for tapt verdi for både leiebil og overnatting.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Tidspunktet for selve flyvningen ble ikke endret, men epostbekreftelsen til klager inneholdt feil tidspunkt. Det faktiske tidspunktet var tilgjengelig på " Mine reiser" på

hjemmesiden til Norse Atlantic Airway. Klager ble booket om til ny flyvning to dager senere og oppgradert til Premium.

Norse Atlantic Airways beklager at det ble sendt feil tidspunkt i epostbekreftelsen. men kan dessverre ikke gi klager kompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004, da avgangstiden på flyvningen ikke har endret seg.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at flyvningen gikk som planlagt, men at klager fikk feil informasjon om flytiden fra Norse Atlantic Airways. Norse Atlantic Airways har erkjent at de har gitt feil informasjon om tidspunktet for avgangen i bookingbekreftelsen til klager.

Som følge av feilen fikk klager utgifter til å reise tilbake fra flyplassen den 27. juli og til å reise til flyplassen den 29. juli, 1140 NOK i togutgifter og 314 NOK i bussutgifter. Nemnda anbefaler at Norse Atlantic Airways utbetaler erstatning til klager med 1 454 NOK. Dette er forpleiningsutgifter som ikke skal samordnes med en eventuell standarderstatning.

Klager har også krevd erstatning for tapt verdi for leiebil, 18 000 NOK. Klager valgte å ombooke leiebilen som opprinnelig var bestilt til en billigere leiebil siden den opprinnelige bilen kostet omtrent dobbelt så mye som da klager bestilte. Nemnda har forståelse for at det var en ulempe for klager å bytte til en leiebil som ikke var tilpasset klagers behov, men mener at klager ikke har krav på erstatning, da klager ikke har hatt et økonomisk tap.

Klager har også krevd erstatning for tapt verdi av overnatting (AirBnB), 5800 NOK. Nemndas flertall (leder og bransjerepresentantene) mener, i tråd med fast nemndspraksis, at et slik tap knyttet til forhåndsbetalt overnatting ikke er påregnelig for flyselskapet, og at klager derfor ikke har krav på erstatning. Mindretallet – forbrukerrepresentantene – er av den oppfatning at tapt feriebolig er å anse som et påregnelig tap som følge av feilen. Mindretallet viser til at det er svært vanlig at en passasjer har forhåndsbestilt bosted på destinasjonen. Når reisende ikke kommer med flyet pga. en feil fra flyselskapets side, vil det være en nærliggende konsekvens at de helt eller delvis ikke vil kunne nyttiggjøre seg av slike forhåndsbestilte reservasjoner. Mindretallet mener følgelig at det foreligger en påregnelig og adekvat årsakssammenheng mellom feilen 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, alternativt skadeserstatningsloven § 2-1. Erstatningen skal samordnes med standarderstatningen.

Nemnda konkluderte deretter i tråd med flertallets oppfatning og anbefaler at klager ikke gis medhold i kravet om erstatning for forhåndsbetalt overnatting.

Nemnda mener at den situasjonen klager settes i må likestilles med at flyet fremskyndes med mer enn én time, og at det i praksis er en kansellering for klager. Nemnda mener derfor at klager skal ha rett til standarderstatning som om flyvningen var kansellert, jf EU-forordning art 5, jf EU-domstolens dom i C-146/20 m fl, med 600 Euro.

Forbrukerrepresentantene 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.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norse Atlantic Airways utbetaler erstatning med 1 454 NOK til klager, samt 600 Euro i standarderstatning.

Nemndas representanter

- Helen Engebrigtsen (leder)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)
- Sølvi Hagen (Ticket)
- Caroline Tomren (Norwegian Air Shuttle)