

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for utgifter til forhåndsreservert hotell og leiebil. Flyreisen kansellert som følge av pilotstreik sommeren 2022.

Dato

30.08.2023

Saksnummer

2022-02357

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans medreisende hadde billetter med SAS og skulle reise fra Oslo til Malaga den 1. juli og med retur den 11. juli 2022. De hadde forhåndsreservert og betalt for en leilighet og leiebil på reisemålet. Utreisen ble kansellert på kort varsel den 30. juni som følge av pilotstreiken hos SAS sommeren 2022. Det var derfor ingen mulighet til å booke om billettene da det var midt i ferietiden. Klager fikk ikke avbestilt hotellet og leiebilen og fremsatte derfor krav om erstatning for denne utgiften på totalt kr. 20073 til SAS

SAS har utbetalt standarderstatning på 400 euro per person, totalt kr 8294, i henhold til EU-forordning 261/2004 for kansellert avgang.

Klager krever resterende beløp på kr 11779 erstattet.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

EU-forordningen dekker retten til standardkompensasjon, og retten til å få dekket utgifter som klager har hatt dersom han har hatt utgifter i ventetiden om et fly er forsinket eller kansellert. Utgifter som passasjerer har betalt i forkant av reisen dekkes ikke etter forordningen. Imidlertid avgrenser ikke forordningen retten til at passasjerer kan få erstatning på annet grunnlag. Et slikt annet grunnlag kan være luftfartsloven § 10-20/Montrealkonvensjonen art. 19. Det alminnelige erstatningsrettslige prinsippet om at tapet må være påregnelig og adekvat gjelder også for disse bestemmelsene.

Klager har kjøpt en flyreise, og har dermed inngått en avtale om transport. Det er følgelig ikke synlig for flyselskapet at klager har valgt å booke en leilighet og en leiebil dit han skal. Videre har klager valgt å forhåndsbetale for leilighet og leiebil. Dette er en risiko som klager har tatt, og som han selv er nærmest å bære. Ved alle tilfeller er SAS av

den oppfatning at klager, ved å betale hele summen på forhånd, ikke har overholdt tapsbegrensningsplikten.

SAS kan dermed ikke imøtekomme klagers krav om å dekke utgifter til forhåndsbetalt leilighet og leiebil.

Nemnda bemerker

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. Pilotstreiken i SAS er i henhold til nemndas tidligere praksis og EU-domstolens behandling av pilotstreiken i SAS i 2019, ikke ansett å utgjøre en slik ekstraordinær omstendighet. Dersom passasjeren får varsel om kansellering mer enn 14 dager før avreise, bortfaller plikten til å ubetale standarderstatning.

Klager har fremlagt to e-poster fra SAS datert 30. juni 2022. I den første e-posten kl. 15.33 står det at SK6351 Oslo – Malaga 1. juli har blitt kansellert og at det ikke er mulig å omrute klager da det ikke er ledige seter på grunn av sommersesongen. I den neste e-posten kl. 16.30 står det at booking NGIKHM har blitt kansellert og at det på grunn av sommersesongen ikke er mulig å finne alternative ledige seter i samme tidsperiode som klagers bestilling. Verken klager eller SAS har opplyst om også returreisen den 11. juli ble kansellert. Slik nemnda forstår den siste e-posten kl. 16.30 så ble hele reisen, altså både ut- og hjemreisen i klagers bookingreferanse NGIKHM kansellert. Klager fikk dermed varsel om kanselleringen av hjemreisen den 11. juli mindre enn 14 dager før planlagt returdato.

Klager og hans medreisende har fått utbetalt 400 euro per person for kanselleringen av flyvningen fra Oslo til Malaga den 1. juli. Nemnda anbefaler at SAS utbetaler standarderstatning også for den kansellerte returreisen 11. juli med 400 euro per person.

Ved kansellering har passasjeren valget mellom omruting eller refusjon av flybillettene, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8. Flyselskapets plikt til å tilby omruting begrenser seg ikke til flyvninger med eget flyselskap alene. Passasjeren må imidlertid gi flyselskapet rimelig tid til å arrangere omrutingen. I dette tilfellet er det opplyst at omruting ikke var mulig slik at klager og hans medreisende måtte avlyse reisen.

Klager har som følge av dette hatt et tap på totalt kr. 20073 for leilighet og leiebil som var forhåndsbetalt og ikke refunderbart ved avbestilling. De har mottatt standarderstatning på kr 8294 fra SAS og krever gjenstående beløp erstattet med kr. 11779.

Hensikten bak standardkompensasjonen i EU-forordning 261/2004 er ikke å gi en ren "tort og svie-erstatning", men å gi et standardisert beløp til passasjerer for dekning av for eksempel ekstraavgifter til parkering, taxi, tapt arbeidsfortjeneste,

ubenyttet hotellovernatting og lignende. Passasjeren kan ha krav på erstatning på annet rettsgrunnlag, for eksempel etter luftfartsloven, men det følger likevel av EU-forordning 261/2004 artikkel 12 at erstatning på annet grunnlag skal samordnes med standarderstatningen.

Nemnda oppfatter dette som krav om erstatning basert på luftfartsloven § 10-20.

Nemndas flertall - lederen og bransjerepresentantene - mener i tråd med fast nemndspraksis at utgifter til leilighet og leiebil som ikke kan benyttes på grunn av forsinkelse eller kansellering i utgangspunktet ikke er en utgift som SAS er ansvarlig for, fordi et slikt tap ikke er påregnelig for flyselskapet.

Mindretallet – forbrukerrepresentantene – er av den oppfatning at denne typen tap er å anse som et påregnelig tap som følge av kanselleringen. Mindretallet viser til at det er svært vanlig at en passasjer har forhåndsbestilt bosted og leiebil på destinasjonen. Ved kansellering av en flyreise vil det være en nærliggende konsekvens at passasjerer helt eller delvis ikke vil kunne nyttiggjøre seg av slike forhåndsbestilte reservasjoner. Kanselleringen skjedde dagen før avreise og det er da heller ikke uvanlig at det ikke gis refusjon ved avbestilling så kort tid før bestilt ankomstdato. Mindretallet mener følgelig at det foreligger en påregnelig og adekvat årsakssammenheng mellom kanselleringen 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.

Nemnda konkluderte deretter i tråd med flertallets oppfatning.

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 SAS utbetaler standarderstatning på 400 euro per person, totalt 800 euro.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Sølvi Hagen (Ticket)

Caroline Tomren (Norwegian Air Shuttle)