

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om ulempeerstatning grunnet kanselleringer på både utreisen og returreisen.

Dato

15.12.2021

Saksnummer

2021-01185

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Den 12. mars 2021 bestilte klager med reisefølge (til sammen to personer) billetter fra Oslo til Roma med mellomlanding i København med flyselskapet SAS. Reisen skulle starte den 10. juli kl. 15.15 i Oslo og avsluttes den 31. juli kl. 22.55 i Oslo.

Den 17. juni ble reisen endret av SAS. De fikk da direktefly med avreise fra Oslo den 10. juli kl. 15.45 og avsluttet reise den 31. juli kl. 22.55. Dette var helt uproblematisk for klager.

Den 6. juli ble reisen enda en gang endret av SAS. De var satt opp på samme utreise, men hjemreisen ble endret til en reise med mellomlanding på Arlanda og hjemreise til Oslo neste dag. Tidspunktene for hjemreisen var kl. 22.00-01.20 (Roma-Arlanda) og kl. 08.40- 09.40 (Arlanda- Gardermoen). Klager med reisefølge måtte altså oppholde seg sju timer på Arlanda midt på natten.

Klager kontaktet kundeservice den 7. og 8. juli. Dette var veldig vanskelig. Hun ble først henvist til en robot, og deretter til en veldig lang telefonkø. Klager har anslått at hun ventet minst fem timer i telefonkø, fordelt på to forsøk, før hun kom gjennom. Kundebehandleren i SAS sa at de ikke hadde noen andre alternativer og at de heller ikke ville dekke overnatting i Stockholm.

Klager med reisefølge valgte å benytte billettene, da de innså at det ville bli umulig å få refusjon som ville dekke nye billetter med annet selskap så kort tid før avreise. Mens de var i Roma så de til sin store overraskelse at flere søkemotorer fremdeles tilbød de billettene klager først hadde kjøpt med mellomlanding i København, til en svært høy pris. Klager med reisefølge opplevde det som en stor ulempe for to voksne mennesker å sove på stoler i avgangshallen på Arlanda. De måtte dessuten bruke den siste feriedagen sin på en helt annen måte enn det de hadde planlagt.

SAS har avslått klagers krav om erstatning, da de hevder at endringen ble varslet 14 dager før avreise. Klager bemerker at dette gjelder jo kun for returen. Det var kun fire dager til utreisen. Siden billettene ble kjøpt som en samlet reise, mener klager at dette er et helt urimelig argument for å slippe å betale erstatning for den ulempen dette medførte.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge har fremmet krav mot SAS hvor det kreves erstatning etter EU-forordning 261/2004 for en reise som fant sted den 31. juli 2021.

Klager hadde booket en reise fra Oslo til Roma med følgende reiserute:

SK1471 10 JUL OSL-CPH 15:10-16:20

SK691 10 JUL CPH-FCO 17:15-20:00

SK4714 31 JUL FCO-OSL 19:45-22:55

Den 28. april ble klagers utreise kansellert. Klager ble informert pr. e-post og omrutet med SK4713 OSL-FCO med avreise samme dato som opprinnelig.

Den 5. juli ble klagers hjemreise kansellert. Klager ble informert pr. e-post. Videre ble klager omrutet til følgende flyvninger:

SK1841 31 JUL FCO-ARN 22:00-01:10+1

SK849 01 AUG ARN-OSL 08:40-09:40

Klager ble informert om endringene mer enn 14 dager før flyvningene. Følgelig har ikke klager rett til kompensasjon etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5, jf. artikkel 7.

SAS har forståelse for at det kan være slitsomt å tilbringe flere timer på en flyplass. Imidlertid er SAS av den oppfatning at dette er innafor hva som anses rimelig når en godtar den nye flyvningen. SAS kan heller ikke se at klager har hatt noen faktiske utgifter i forbindelse med timene som ble tilbragt på flyplassen.

På bakgrunn av det ovennevnte bestrider SAS klager sitt krav.

Nemnda bemerker

Kansellering av en flyvning gir 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 artikkel 5 og 7. Retten til standarderstatning faller bort i tilfeller hvor klager ble opplyst om kanselleringen minst to uker før planlagt avgangstid, jf. artikkel 5 nummer 1 bokstav c punkt i).

Nemnda finner det godtgjort at kanselleringene av både klagers utreise og returreise ble varslet minst to uker før planlagt avgangstid på de respektive flyvningene. Klager har med dette ikke rett på standarderstatning etter EU-forordningen.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8. Dette gjelder selv om kanselleringen skjer over to uker før planlagt avgangstid. Slik nemnda forstår det forsøkte klager å få en omruting av hjemreisen for å unngå venting over natten på flyplassen i Stockholm, men valgte, i mangel på andre alternative, å benytte seg av reisen/ombookingen SAS tilbød.

Slik nemnda forstår klager mener klager at det har krav på ulempeerstatning fordi de sov på stoler på flyplassen.

Flertallet, lederen og bransjerepresentantene, mener at verken luftfartsloven eller Montrealkonvensjonen har regler om dekning av ikke-økonomisk tap eller kan tolkes slik at det åpnes for dette. I norsk erstatningsrett er regelen at ikke-økonomisk tap ikke har erstatningsrettslig vern med mindre det finnes en særskilt hjemmel for dette. Slik særskilt hjemmel finnes ikke i dette tilfellet.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, mener luftfartsloven § 10-20 og Montrealkonvensjonen art. 19 åpner for å tilkjenne ulempeerstatning. Luftfartsloven er en kodifisering av Montrealkonvensjonen. Luftfartslovens ordlyd i § 10-20 er «tap», mens Montrealkonvensjonens art 19 (dansk versjon) er «skade». Det legges til grunn at det ikke er tilsiktet en realitetsendring. Ved forståelsen av konvensjonens og luftfartslovens innhold må EU-domstolens tolkninger tillegges betydelig vekt. I sak C-63/09 «Click-air» la domstolen til grunn at begrepet «damage» omfatter både ikke-økonomisk og økonomisk tap. I sak C-83/10 slås fast at begrepet «ytterligere kompensasjon» i artikkel 12 i forordning nr. 261/2004 skal fortolkes således, at det gir «den nationale domstol mulighed for at tilkende erstatning på grundlag af Montrealkonventionen eller nationale regler for skade, herunder ikke-økonomisk skade, som følge af misligholdelse af en kontrakt om lufttransport.» Mindretallet finner ikke grunn til å ta konkret stilling til et slikt krav, da kravet uansett ikke vil føre fram i nemnda.

Klager har imidlertid rett på forpleining og assistanse etter forordningens artikkel 8 og 9. Dersom det påløp utgifter til måltider/forfriskninger i ventetiden på flyplassen, eller klager har hatt utgifter til overnatting, anbefaler nemnda at SAS dekker dette. Nemnda bemerker at det kun er måltider/forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden som kan kreves dekket.

Nemnda anbefaler etter dette at SAS dekker klagers eventuelle rimelige kostnader til måltider og forfriskninger under ventetiden på flyplassen jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 9. Utover anbefaler nemnda at klager ikke gis medhold.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår over.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS dekker klagers eventuelle rimelige kostnader til måltider og forfriskninger under ventetiden på flyplassen jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 9. Utover dette anbefaler nemnda at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)