

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ekstra utgifter samt standarderstatning. Pilotstreiken SAS 2022.

Dato

19.03.2024

Saksnummer

2022-03470

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes to barn skulle reise tur-retur med SAS fra Oslo til Dubrovnic, med avreise den 14. juli 2022 og retur fra Dubrovnic den 28. juli. Reisen ble rammet av pilotstreiken og klager krever erstatning for merutgifter, samt kompensasjon for forsinkelsen i forbindelse med hjemreisen der bookingen ble kansellert.

Utreisen

Klager mottok varsel per tekstmelding den 10. juli om at reisen stod i fare for å bli kansellert på grunn av den pågående pilotstreiken. Da det ikke kom mer informasjon fra flyselskapet den 13. juli antok klager at reisen ville gå som normalt. Klagers hund ble levert på kennel som planlagt og de sjekket inn online.

I mellomtiden hadde klager gjort undersøkelser om alternativ transport i tilfelle flyvningen ble kansellert, hvor både fly og buss fra Gardermoen, Torp, Kastrup, Hamburg og Berlin ble undersøkt. Klager konkluderte med at ingen alternativer ville være rimeligere eller raskere enn å kjøre bil selv, da de fleste billettene enten var utsolgt eller kostet 15 000-20 000 per passasjer.

På ettermiddagen den 13. juli mottok klager informasjon om at utreisen med SK4739 fra Oslo til Dubrovnic var kansellert, og at flyselskapet skulle gjøre alt de kunne for å booke klager om til et alternativ.

Klager antok at SAS mest sannsynlig ikke ville klare å sørge for alternativ transport, og at muligheten for bedre og rimeligere alternativer var bedre jo lengre ned i Europa de kom. Klager hadde en halvpensjonsbooking på Hotel perla i Herceg Novi fra den 14. juli til 28. juli som ikke kunne kanselleres. Dersom klager reiste den 13. juli ville forventet ankomst være den 15, som kun medførte at de bare mistet en natt og to måltider.

Klager og hennes to barn kjørte fra Oslo 13. juli ca. kl.19.00 og ankom København litt over midnatt. Klager tenkte at dersom de underveis ville finne rimeligere transport fra Danmark, eller at SAS ville beholde returreisen, var tanken å parkere bilen ved flyplassen og få noen til å transportere den hjem.

Returreisen

På morgenen den 14. juli varslet SAS at hele bookingen var kansellert og at de ikke hadde klart å finne noe passende alternativ. Klager ble oppfordret til å logge inn for å kansellere og å be om refusjon. Klager anfører at da hun fulgte lenken fra e-posten oppdaget hun at både avreise- og returreisen var kansellert i sin helhet. Klager understreker at det ikke var mulig å beholde returreisen, og stegene i anvisningen i praksis kun var å be om refusjon for billettprisen for hele reisen.

Klager benyttet seg av reiseruten som ble anbefalt av både Google-maps, bilens navigasjonssystem og via Michelin, hvor ruten var: Oslo, Øresund, København, Gedser, Rostock, Leipzig, Regensburg, Wels, Zagreb, Split, Dubrovnik og deretter Herceg Novi. Klager reiste alene med to barn og måtte derfor legge inn to overnattinger, i København og Wels.

Klager valgte å kjøre med egen bil (abonnementsbil fra Fleks), og måtte følgelig utvide forsikringen til Premium for å kjøre i Europa, i tillegg til at antall kilometer måtte økes for å dekke de ca. 2700 km som påløp hver vei.

Returreisen med SAS var opprinnelig satt til sent på ettermiddagen den 28. juli, men for at klager skulle rekke hjem til Norge for å hente hunden ut av fullbooket kennel, måtte de avbryte ferien en og en halv dag tidligere. Selv om dette medførte at de mistet en natt og tre måltider ved Hotell Perla som allerede var betalt for.

Klager og barna startet returreisen fra Herceg Novi onsdag 27. juli klokken 0500 og fulgte tilnærmet samme rute hjem med overnattinger i Wels og København.

Fremsatt krav mot flyselskapet

Klager anfører at fordi SAS' skjema for krav krever at det fylles ut nummer for den aktuelle flyvningen kravet gjelder, ble det registrert to krav; ett krav for alternativ utreise (SK4739 - Claim 01318704) og ett for alternativ hjemreise (SK4738 – Claim 01319887).

Klager anfører at fordi det i praksis er SAS som har tatt initiativ til kansellering av både retur, og deretter hele bookingen, har klager regnet med at erstatning for alternativ transport og forsinkelseskompensasjon ville bli gitt for både utreisen og hjemreisen. Klager anfører videre at SAS Customer Claim sin påstand om at klager kansellerte hjemreisen frivillig og følgelig ikke har krav på erstatning og kompensasjon, faller på sin egen urimelighet.

Klager anfører at det er mulig hele saken hadde vært løst dersom alle krav ble registrert under samme flight nummer, men viser likevel til det faktum at SAS har blitt gjort oppmerksom på at begge claims gjaldt samme booking og derfor burde blitt sett i sammenheng.

Klager viser til at hun har mottatt fremsatt krav registrert på Claim 01318704, men at SAS har avslått krav registrert på returreisen – Claim 01319887.

Klager viser til vedlagt oversikt:

20.12.2022 - Claim 01318704 – Restbeløp mellomlegg ved utreise, mottatt NOK 1522,00

16.12.2022 – Claim 1318704 – Hotell/mat/mellomlegg ved utreise, mottatt NOK 8425,00

25.11.2022 - Claim 01318704 - EU kompensasjon ved utreise, mottatt NOK 12561,00

15.07.2022 - Billettrefusjon for utreise og hjemreise, booking QVIWL4, mottatt NOK 9304,00

Ifølge klagers beregninger mangler erstatning for hotell, mat og mellomlegg, samt kompensasjon for alternativ hjemreise - Claim 01319887 fratrukket hjemreisens andel av billettrefusjonen. Dvs:

Alternativ transport: $\text{NOK } 9821,10 - 4652,00 = \text{NOK } 5169,10$

Mat: NOK 2743,38

Overnatting: NOK 5237,14

EU kompensasjon: NOK 13165,15 NOK

Totalt utestående før forsinkelsesrenter: NOK 26314,77

Klager krever at SAS erstatter merutgifter samt betaler standarderstatning for tre passasjerer for returreisen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har inngitt følgende tilsvarende svar til Transportklagenemnda:

SAS bestrider kravet i nevnte sak.

Klager hadde en flyvning med SAS den 14. juli 2022 til Dubrovnik fra Oslo, samt en returreise den 28. juli. Flyet med avgang den 14. juli ble innstilt som følge av pilotstreiken sommeren 2022.

SAS viser til fremlagt skjermbilde av internlogg med informasjon om at klager selv avbooket sin returreise med flyselskapet. Fordi passasjerer avbooket returreisen 14 dager før planlagt avgang, er ikke klager berettiget til noen erstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 eller kompensasjon for klagers øvrige kostnader.

Flyvningen med avgang 28. juli 2022 gikk som planlagt, uten forsinkelse eller kansellering. SAS viser her til fremlagt skjermbilde med informasjon om at SK4738 gikk som planlagt den 28. juli, samt at klager avbestilte sin booking den 14. juli.

SAS viser videre til fremlagt dokumentasjon som bekrefter at klager har fått utbetalt standarderstatning samt kompensasjon for ekstra utgifter som påløp som følge av den kansellerte flyvningen. Klager har mottatt tre utbetalinger på totalt 22 508 NOK.

Nemnda bemerker

Klager hadde bestilt tur-retur billetter med SAS fra Oslo til Dubrovnic, med avreise 14. juli 2022 og retur 28. juli, med bookingreferanse QVIWL4. Den 14. juli ble utreisen kansellert som følge av pilotstreiken og klager mottok informasjon om hvordan hun kunne søke refusjon av billetten.

Det fremgår av sakens dokumenter at klager har fått standarderstatning for den kansellerte utreisen, samt dekning av sine merutgifter for reisen ned til Dubrovnic. Dette er heller ikke omtvistet av partene, og nemnda legger derfor til grunn at klager har fått dekket sine krav knyttet til utreisen.

Twisten i saken gjelder klagers utgifter knyttet til returreisen fra Dubrovnic til Oslo. SAS har avslått klagers krav med den begrunnelsen at flyvningen fra Dubrovnic den 28. juli gikk som planlagt, og at klager selv kansellerte billettene for hjemreisen. Klager har vist til informasjon om kansellering av bookingreferanse QVIWL4, som ble varslet av SAS den 14. juli 2022, hvor flyselskapet informerte om retten til refusjon. Ifølge klager var det ikke mulig å søke om refusjon av billetten for den kansellerte utreisen, uten at hele bookingen ble kansellert.

Klager har fremsatt krav om dekning til alternativ hjemreise, herunder utgifter for bruk av egen bil (NOK 5159,90), mat (NOK 2743,38), overnatting (NOK 5237,14) og standarderstatning (NOK 13165,15).

Når det gjelder klagers krav om standarderstatning viser nemnda til dokumentasjon fremlagt av SAS. Ifølge internlogg fremlagt av flyselskapet gikk klagers flyvning fra Dubrovnic til Oslo den 28. juli som normalt, uten noen form for forsinkelse eller kansellering. EU-forordning 261/2004 kommer derfor ikke til anvendelse. Klager har følgelig ikke rett til den standarderstatning som forordningen gir anvisning på.

Spørsmålet er om klager kan få erstattet kostnadene for returreisen av egen omruting med privat bil.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8. Det følger av fast nemndpraksis og av EU-kommisjonens tolkningsveileder til forordningen at klager kan kreve refusjon av utgifter til omruting

gjort på egen hånd dersom selskapets tilbud og assistanse ikke kan regnes som tilstrekkelig etter forordningen.

I EU-kommisjonens veileder (2016/C 214/04) [52016XC0615(01)] punkt 4.2 kommer det frem at omruting og refusjon skal tilbys samtidig. Dersom flyselskapet ikke tilbyr valget mellom refusjon og omruting, men flyselskapet alene bestemmer at det skal gis refusjon, har passasjerer rett på dekning av mellomlegget med den nye billetten med et annet selskap.

Nemnda viser til innledende bemerkninger om at klager fått dekket dokumenterte utgifter som følge av klager selv måtte sørge for omruting da utreisen ble kansellert. Spørsmålet er om klagers utlegg for hjemreisen også kan anses som en del av omrutingskostnaden.

Det er på det rene at SAS ikke kunne tilby noen alternativ omruting for den kansellerte utreisen. Klager har vist til at det billigste og raskeste alternativet var å kjøre egen bil fra Oslo til Dubrovnic, da det var streik, høysesesong og dyre billettpriser. Nemnda finner klagers vurdering rimelig, og mener det er naturlig at bilen også må kjøres hjem fra Dubrovnic til Oslo. Klager har uttalt at hun var forberedt på å få bilen fraktet hjem på annen måte dersom det ble aktuelt å benytte opprinnelige returbilletter på hjemreisen, men har vist til at SAS' kansellering av booking QVIWL4 den 14. juli utelukket dette alternativet.

SAS har i sitt svar til nemnda ikke kommentert i hvilken grad selskapet har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kunne kreves for å unngå tapet og har etter nemndas syn ikke overholdt omrutingsplikten. Omrutingsplikten begrenser seg ikke til eget selskap. Nemnda anbefaler derfor at SAS også dekker klagers dokumenterte utgifter til hjemreisen med egen bil.

Klagers har dokumentert utgifter med privat bil til 4652 NOK (ekstra forsikring / km stand, bensin og bom). Klager har i tillegg dokumentert utgifter til mat 2743,38 NOK og overnatting på 5237,14 NOK. Dette utgjør totalt 12 632,52 NOK. Nemnda oppfatter at det i dette beløpet er gjort fradrag for refusjon på billettpris på reisen.

Nemnda anbefaler etter dette at SAS utbetaler 12 632,52 NOK til klager.

Klager har videre krevd forsinkelsesrenter. Nemnda mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven § 2, dvs. fra 30 dager etter at klager sendte skriftlig påkrav med oppfordring om å betale, med andre ord fra 30 dager etter at kravet om refusjon ble fremsatt.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler 12 632,52 NOK pluss forsinkelsrenter til klager. Nemnda anbefaler ikke at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning for returreisen.

Nemndas representanter

Anne Cathrine Haug-Hustad (leder)

Christine Alette Benum (Widerøe)

Martine Neerland Brustad (Forbrukerrådet)