

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av nye flybilletter grunnet kansellering som følge av SAS pilotstreik i 2019.

### Dato

23.09.2022

### Saksnummer

2022-00475

### Tjenesteytere

Gotogate - Marco Polo

SAS

Air India

### Klager har i det vesentlige anført

Klager (fire personer) skulle reise hjem fra Oslo til Cochin (India) via Stockholm og New Delhi den 3. mai 2019 med SAS (Oslo-Stockholm) og Air India. Billettene var bestilt hos reisebyrået Gotogate og kostet til sammen kroner 20 126.

Dagen før avreise ble klager informert om at SK488 fra Oslo til Stockholm var kansellert. Klager kontaktet Gotogate som anbefalte klager å kansellere returreisen, siden det ville bli vanskelig å ombooke billetten da SAS var i streik.

Klager kjøpte nye billetter.

Klager krever hele returbilletten refundert, samt forsinkelsesrente. Videre krever klager standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Verken SAS eller Air India har avgitt uttalelse til nemnda.

Gotogate har i det vesentlige anført:

Klager bestilte den 15. desember 2018 en reise fra Cochin til Oslo og tilbake med SAS og Air India. Utreisen har bookingnummer CRSVTN og returreisen har bookingnummer QFRZOW. Både utreisen og returreisen eies av Air India. Klager har benyttet hele utreisen fra Cochin til Oslo.

På grunn av at klager booket reisen sin i slutten av 2018, har mer enn tre år passert, og Gotogate har i henhold til GDPR ikke lov å beholde passasjeropplysninger i mer enn tre år. Gotogate har dessverre derfor problemer med å oppgi noen informasjon om denne saken.

Gotogate kan bekrefte at det ble søkt om refusjon hos Air India for disse fire billettene, men dessverre har ikke reisebyrået mottatt refusjon fra flyselskapet.

### **Nemnda bemerker**

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3. SAS og Air India har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Nemnda legger til grunn at SK488 fra Oslo til Stockholm den 3. mai 2019 ble kansellert som følge av den pågående streiken blant SAS' piloter. Klager hadde videreforbindelse på gjennomgående billett fra Stockholm til New Delhi og Cochin med Air India.

Kansellering gir passasjerer 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.

EU-domstolen avsa dom vedrørende fortolkningsspørsmålene den 23. mars 2021 i sak C-28/20 med følgende konklusjon:

«Artikel 5, stk. 3, i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 261/2004 af 11. februar 2004 om fælles bestemmelser om compensation og bistand til luftfartspassagerer ved boardingafvisning og ved aflysning eller lange forsinkelser og om ophævelse af forordning (EØF) nr. 295/91 skal fortolkes således, at en strejke, der indledes på opfordring af en fagforening for et transporterende luftfartsselskabs personale under iagttagelse af de betingelser, der er foreskrevet i den nationale lovgivning bl.a. med hensyn til strejkevarsel, og som indledes med det formål at sikre opfyldelsen af de krav, der er fremsat af de ansatte i dette luftfartsselskab, og gennemføres af en personalekategori, der er uomgængeligt nødvendig for at gennemføre en flyvning, ikke er omfattet af begrebet »usædvanlig omstændighed« som omhandlet i denne bestemmelse.»

Transportklagenemnda legger derfor til grunn at pilotstreiken i SAS i 2019 ikke er å anse som en ekstraordinær omstendighet som vil fritta flyselskapet fra å utbetale standarderstatning til passasjerer som fikk sine flyvninger kansellert som følge av streiken. Nemnda anbefaler på bakgrunn av dette at SAS utbetaler 600 euro per person i standarderstatning til klager, totalt 2 400 euro.

Klager krever videre refusjon av billettene, noe han har krav på ved kansellering i henhold til EU-forordning artikkel 8 nummer 1 dersom han velger dette fremfor omruting.

Gotogate har søkt eier av flybillettene Air India om refusjon uten å ha mottatt dette etter mer enn tre år.

Nemnda mener at det er flyselskapet som er ansvarssubjektet etter EU-forordning 261/2004, og det er derfor det transporterende luftfartsselskapet som skal tilby omruting eller eventuelt refusjon av billettene.

I dette tilfellet fremgår det av reisedokumentene at det er SAS som er det transporterende luftfartsselskapet, og nemnda mener derfor at SAS må refundere klagers ubenyttede billetter. SAS har i ettertid anledning til å rette et regreskrav mot Air India.

Nemnda anbefaler at SAS utbetaler 600 euro per person til klager, til sammen 2 400 euro, samt refunderer klagers ubenyttede returbilletter i sin helhet til klager.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler 600 euro per person til klager, til sammen 2 400 euro, og i tillegg refunderer klagers ubenyttede returbilletter fra Oslo til Cochin.

### **Nemndas representanter**

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Gøran Jenssen (Widerøe)