

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.  
Streik blant flyveledere og bakkepersonell i Italia.

### Dato

30.05.2024

### Saksnummer

2023-02542

### Tjenesteytere

SAS

## Klager har i det vesentlige anført

Klager (2 reisende) hadde bestilt en flyreise Oslo – København – Milan Malpensa med SAS.

SK1461 – Oslo – København – kl. 06:00 – kl. 07:15 – 20. juni 2023

SK1685 – København – Milan Malpensa – kl. 08:25 – kl. 10:30 – 20. juni 2023

Den 18. juni 2023 mottar klager e-post fra SAS om at flyvningen SK1685 var kansellert. Klager fikk valget mellom omruting og refusjon.

Klager ble omrutet til flyvning SK4717 med avgang 20. juni kl. 16:35, ankomst 19:15.

Klager har kommentert SAS sine påstander om streikepåvirkning og skriver i det vesentlige:

SAS hevder at flyvning SK1685 ble kansellert grunnet streik initiert av «Italian National Air Transport CUB Union». Klager mener at SAS ikke har godtgjøre dette.

SAS har for det første ikke godtgjort at flyvningen ble påvirket av streik, de har kun dokumentert dette gjennom SAS sine interne systemer. Det vises også til at vi ble ombooket til et fly senere samme dag på samme flyplass. Dette tyder på at den angivelige streiken ikke i stor grad, om overhode, påvirket muligheten til å lande på Malpensa. Det at flyvningen ble kansellert to dager før avreise tyder på at grunnen ikke var streik, ettersom SAS mest sannsynlig ikke kunne vite om streiken ville vare i to dager til. SAS har overhode ikke opplyst om hvordan den angivelige streiken skulle være årsaken til at flyvningen ble forsinket.

Dersom nemnda likevel skulle komme til at SAS har godtgjort at den angivelige streiken påvirket flyvningen, mener vi likevel at kanselleringen ikke kan sies å være forårsaket av streiken. SAS kansellerte to dager før planlagt avreise, dersom de manglet crew hadde de to dager på å finne nytt crew. Dette var innenfor deres kontroll, og rimelig å kreve av SAS. Grunnen for kanselleringen vil derfor være manglende crew, og ikke streiken. De er dermed forpliktet til å yte oss erstatning.

Klager krever standarderstatning for kanselleringen.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

SAS bestrider kravet til klager.

SK1685 20. juni 2023 ble kansellert som følge av en pågående streik i den Italienske flysektoren. Dette fremgår av SAS sine interne rapporter, og støttes av informasjonen som fins tilgjengelig fra andre kilder.

Det pågikk en 24-timersstreik blant flyveledere og sikkerhetspersonale, samt en 4-timersstreik mellom kl. 11 – 15 blant gulvpersonal. Streiken ble kjent et par dager i forveien, og SAS måtte da, som andre flyselskaper, ta nødvendige tiltak for å opprettholde flysikkerheten og minimere forstyrrelsene.

SAS har vedlagt interne rapporter, samt nyhetsoppslag, som viser streikene som pågikk. Ifølge denne dokumentasjonen var det store påvirkninger i flytrafikken som følge av streikene.

Det at SAS kunne gjennomføre senere flyvninger til samme flyplass denne dagen er ikke et argument for at kanselleringen av SK1685 ikke ble gjort som følge av streiken, da streiker som regel medfører nedsett kapasitet innenfor de berørte områdene, men ikke nødvendigvis en total stopp i trafikk. I dette tilfellet er det naturlig at flyvninger som skulle ha skjedd rundt fire-timersstreiken ble hardest rammet.

Streik utenfor eget selskap er å betrakte som en ekstraordinær omstendighet som ikke gir grunnlag for kompensasjon etter EU-forordningen.

### **Nemnda bemerker**

Nemnda legger til grunn at klagers flyvning SK1685 ble kansellert og at klager ble omrutet til ny flyvning for å komme seg til endestinasjonen. Klagers krav er begrenset til standarderstatning.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7.

SAS har anført at kanselleringen skyldtes streik blant flyveledere, sikkerhetspersonale og bakkepersonell ved Malpensa flyplass.

Nemnda bemerker at streik hos flyveledere, sikkerhetspersonale og bakkepersonell i utgangspunktet er ekstraordinært og utenfor flyselskapets kontroll.

Nemnda finner det godtgjort at uregelmessighetene på klagers reise var forårsaket av de pågående streikene. Slike uregelmessigheter vil som regel kunne medføre ringvirkninger utover i nettverket. Forholdene som ledet til kanselleringen må regnes som ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Klager hadde planlagt ankomst kl. 10:30, men ankom kl. 19:15, dvs. 8 timer og 45 minutter forsinket. Slik nemnda ser det, kan det ikke utelukkes at det ikke var andre rimelige tiltak SAS kunne satt inn i den aktuelle situasjonen for å begrense uleiligheten som følge av kanselleringen for klager. SAS har imidlertid ikke kommentert at klager ble omrutet snarest mulig. Flyselskapet har heller ikke overfor nemnda kommentert muligheten for å tilby raskere omruting med andre flyselskaper, eller at dette ville være urimelig belastende for dem.

Nemndas flertall - forbrukerrepresentanten og nemndas leder - mener derfor at SAS ikke har godtgjort at det ble tilbudt tilfredsstillende omruting i henhold til EU-forordning 261/2004. Det er dermed ikke grunnlag for å fritta SAS for ansvar som følge av de ekstraordinære omstendighetene.

Flertallet anbefaler derfor at klager tilkjennes standarderstatning i denne saken.

Mindretallet - bransjerepresentanten - mener SAS gjorde det de kunne for å minske ulempene til klager i denne saken, og at kravet om standarderstatning derfor ikke kan tas til følge.

Vedtaket er truffet med dissens slik det fremgår over.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at SAS betaler standarderstatning til klager med 400 EUR per passasjer.

## **Nemndas representanter**

Edvard Os (leder)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Christine Alette Benum (Widerøe)