

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning, samt dekning av utgifter til egenomruting og forpleining. SAS Pilotstreik 2022. Codeshare.

Dato

12.06.2024

Saksnummer

2023-00884

Tjenesteytere

Thai Airways

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager (to passasjerer) skulle reise t/r fra Oslo til Bangkok via Arlanda. Billettene ble kjøpt av Thai Airways.

Klagers utreise skulle finne sted 11. juli 2022 med følgende reiserute:

Oslo – Stockholm TG185 kl. 12:45 – 13:45 (Operated by SAS)

Stockholm – Bangkok TG961 kl. 14:30 – 05:50

10. juli mottok klager beskjed om at flyvningen fra Oslo til Arlanda var kansellert som følge av SAS sin pilotstreik. Klager ble ikke tilbudt omruting. Klager omrutet derfor seg selv med buss fra Oslo til Stockholm for å rekke flyvningene videre fra Arlanda til Bangkok. Klager måtte reise fra Oslo en dag tidligere for å nå fram til Stockholm i tide.

Klager krever dekket utgifter til bussbilletter fra Oslo til Stockholm - 751 NOK + 606 NOK, utgifter til mat og drikke - 358 NOK, samt standarderstatning for kansellering. Klager krever også forsinkelsesrenter.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke inngitt tilsvaer til nemnda til tross for flere oppfordringer om dette.

Thai Airways har anført:

Flyvning TG7185 var utført av Scandinavian Airlines, og passasjerene kunne ikke boarde. Etter å ha sjekket klagers booking, har Thai sett at det var ingen problemer med Thai

Airways-flyvningen. Vennligst kontakt SAS for ytterligere assistanse. Thai Airways vil ikke holdes ansvarlig for flyvninger som ikke er utført av Thai Airways.

Nemnda bemerker

Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7 med mindre flyselskapet kan bevis at passasjerer har fått informasjon om endringen minst to uker før planlagt avgangstid, alternativt at de øvrige vilkårene i artikkel 5 nr. 1 bokstav c er oppfylt; altså der passasjerer opplyses om kanselleringen mindre enn syv dager før planlagt avgangstid og tilbys omruting slik at de kan reise høyst en time før planlagt avgangstid og ankomme til det endelige bestemmelsessted senest to timer etter planlagt ankomsttid. Denne plikten til å utbetale standarderstatning gjelder med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. artikkel 5 nr. 3.

Klager mottok melding om kansellering dagen før avreise, 10. juli 2022. Kanselleringen skyldtes SAS sin pilotstreik. Pilotstreiken i SAS er i henhold til EU-domstolens behandling av pilotstreiken i SAS i 2019 og fast nemndspraksis, ikke ansett for å utgjøre en ekstraordinær omstendighet som fritar fra å betale standarderstatning, jf. Transportklagenemndas avgjørelser i FLYKN-2022-1642, FLYKN-2022-1814, FLYKN-2022-1850, FLYKN-2022-1827 og FLYKN-2022-2357.

Klager hadde gjennomgående billetter fra Oslo til Bangkok. Klager har derfor rett på standarderstatning tilsvarende 600 euro per person, jf. forordningens artikkel 5 og 7, samt EU-domstolens avgjørelse i sak Bossen (C-559/16).

Det er det utførende/transporterende flyselskapet som er ansvarssubjekt etter forordningen, jf. artikkel 2 bokstav b. Klagers billetter var her utstedt i et såkalt «code share» samarbeid mellom Thai Airways og SAS. Det vil si at flyselskapene samarbeider om reiseruten, og selger denne som en gjennomgående reise merket med rutenumrene til det flyselskapet som har utstedt billetten, selv om en eller flere av strekningen faktisk flys av et annet selskap. Flystrekningen på klagers reise fra Oslo til Arlanda skulle utføres av SAS. Det er derfor SAS som var det utførende luftfartsselskap for klagers kansellerte flyvning, og som etter forordningen er ansvarlig for å utbetale standarderstatning til klager. Transportklagenemnda anbefaler derfor at SAS utbetaler 600 EUR per passasjer, totalt 1200 EUR, til klager for kanselleringen.

Ved kansellering har passasjerene valget mellom refusjon av hele billettprisen eller omruting snarest mulig på tilsvarende transportvilkår, samt rett til forpleining i ventetiden, jf. artikkel 8 og artikkel 9, jf. artikkel 5 i EU-forordning 261/2004. Det følger av fast nemndpraksis og EU-kommisjonens tolkningsveileder til forordningen at passasjerer kan få dekket utgifter til omruting gjort på egenhånd dersom selskapets tilbud og assistanse ikke kan regnes som tilstrekkelig etter forordningen. Klager har i dette tilfellet verken blitt omrutet eller fått noe tilbud om dette, og har fremlagt kvittering for

bussbilletter til totalt 1357 NOK. Nemnda anbefaler at SAS erstatter klagers utgifter til bussbilletter fra Oslo til Arlanda, totalt 1357 NOK.

Dersom flyselskapet ikke tilbyr forpleining, skal passasjerer som har måttet betale for mat/drikke, hotell, transport til/fra flyplass og hotell, kunne få utgifter til dette dekket. Klagers rett på dekning av forpleiningsutgifter er avgrenset til hva som var «nødvendig, passende og rimelig» ut fra ventetidens lengde. Dette følger av dom fra EU-domstolen i sak C-12/11 McDonagh avsnitt 51.

Klager har fremlagt kvittering for utgifter til mat og drikke på totalt 358 NOK i perioden 10. juli til 11. juli. Nemnda mener utgiftene fremstår som rimelige og nødvendige i ventetiden, og anbefaler at SAS utbetaler 358 NOK til klager for dette.

Klager har videre krevd forsinkelsesrenter. Transportklagenemnda mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standarderstatning og annen erstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS betaler 1200 EUR til klager i standarderstatning og dekker klagers utgifter til omruting og forpleining, 1715 NOK, med tillegg av lovens forsinkelsesrente.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Refka Ayman (Norse Atlantic Airways)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)