

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

06.10.2020

Saksnummer

2019-05101

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (tilsammen to personer) skulle reise fra Oslo til Las Palmas den 7. desember 2019 kl 09.35 med ankomst kl 14.20 med SK4697. Flyet ble kansellert, og klager ble booket om til samme fly påfølgende dag.

Klager stiller seg undrende til hvorfor kun ett av SAS sine fly ble kansellert som følge av streiken i Frankrike.

Klager krever standarderstatning 400 euro i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SK4697 ble kansellert som følge av streik i Frankrike hos blant annet flyvelederne (ATC - Air Traffic Control), det vises til fremlagt dokumentasjon. Streiken førte til kraftige restriksjoner i luftrommet, spesielt i flytrafikken til og fra Kanariøyene.

Dette var en streik som varte over flere dager (5. – 8. desember), og det medførte et stort trykke på SAS' kabinpersonale og fly, som gjorde det nødvendig å kansellere enkelte avganger. Klager med reisefølge ble omrutet til første ledige avgang neste dag.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor SAS' kontroll.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning.

Det vises for øvrig til SAS' brev.

Nemnda bemerker

Kansellering gir passasjeren 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-forordningen nevner i sin fortale at streik kan være en slik ekstraordinær omstendighet. Forordningen sier imidlertid ikke at enhver streik som rammer flyselskapets drift må anses for å ligge utenfor dets kontroll. Den sier heller ikke om det skal/bør skilles mellom streik i eget selskap eller streik hos andre.

Nemnda finner at flyselskapet SAS har dokumentert at SK4697 ble kansellert som følge av generalstreik i Frankrike. Dette var en streik utenfor SAS' kontroll. Innstilling som følge av streik blant eksempelvis flygeledere og flyplassansatte, gir som hovedregel ikke rett til standarderstatning etter forordningen.

SAS har forklart at de har fulle besetninger på stand-by som kan kalles inn ved behov. Det er imidlertid ikke rimelig å kreve at flyselskapene har et crew på standby til hver flyvning. Etter nemndas syn var kanselleringen av klagers fly en ekstraordinær hendelse utenfor SAS' kontroll, og kanselleringen kunne ikke vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Klager har etter dette ikke rett til standarderstatning.

Saken er behandlet med én forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften §5-5(5).

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Ingrid Helene Espolin Johnson (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)