

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet kansellering som følge av pilotstreik.

Dato

10.03.2020

Saksnummer

2019-02272

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise hjem fra Longyearbyen til Tromsø med SK4425 den 30. april 2019 kl. 14:45. Pilotene i SAS streiket og all informasjon som ble gitt var gjennom TV og radio. Informasjonen var at alle fly var innstilt og at streiken kunne bli langvarig. Klager forsøkte i flere timer å få telefonkontakt med SAS, men dette var ikke mulig. På bakgrunn av sin arbeidssituasjon var klager nødt til å komme seg hjem, og da det bare var to plasser igjen på Norwegians fly den 29. april, måtte han sikre seg en billett til hjemreise. Han gikk dermed glipp av en forhåndsbetalt scootertur den 29. april til kr. 3090.

Da klager kom til flyplassen, så han at det faktisk gikk SAS-fly fra Svalbard. Klager hadde dagen før vært i kontakt med flyplassen der vedkommende han snakket med fortalte at det var streik. Klager stiller spørsmål om hva man skal gjøre når informasjonen som kommer fram gjennom telefonsamtaler og TV forteller det samme: «Ingen SAS-fly går». Ingen annen info ble sendt ut. Hva er hensikten med å oppgi både telefonnummer og e-post adresse til flyselskapet hvis det ikke skal bli brukt til andre ting enn bare reklame?

Den eneste informasjon SAS ga ut var faktisk feil. Som eksempel sa vedkommende fra SAS som satt på TV og debatterte og informerte, at ingen fly gikk og dette kunne ta lang tid. Klager mener det burda ha blitt informert om at SAS sine fly fra Svalbard gikk som normalt. SAS hevder i sitt tilsvare i saken at det ble gitt tilstrekkelig informasjon både på internett og sosiale medier. Klager hadde ikke tilgang til internett og han er ikke på sosiale medier. Klager mottok hverken sms eller e-post om streiken. Årsaken til at klagers medreisende ikke bestilte billett med Norwegian var at hun ikke var avhengig av å komme hjem til onsdag. Hun bodde privat og kunne forlenge oppholdet en ekstra uke eller to.

Klager forsøkte i tillegg å selge billetten. Han hadde en kjøper, men SAS satte seg imot dette. Dermed hadde SAS dobbel inntjening for denne reisen.

Klager krever erstatning for utgiften til tapt scootertur med kr. 3090 og ny billett med Norwegian med kr. 7987, totalt kr. 11077.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager anfører at han på grunn av feilinformasjon så seg nødt til å bestille nye billetter med Norwegian og avlyse en forhåndsbetalt scootertur på Svalbard. Ankepunktet i klagen virker å være at klager hevder at all informasjon om streiken ble gitt gjennom TV og radio. Dette er ikke riktig. Det ble – i tillegg til TV og radio – gitt informasjon på Internett, herunder sosiale medier og nettaviser, samt på SAS sine egne nettsider. SAS sine egne nettsider må anses for å være den naturlige informasjonskilden for å finne ut om en flyvning går eller ikke. Det ble i tillegg kommunisert via e-post og SMS til berørte passasjerer at den nyeste oppdaterte informasjonen var å finne på SAS' nettsider.

I forbindelse med streiken ble det opprettet en egen «streikeside» på sas.no der oppdatert informasjon var tilgjengelig. Før streiken hadde SAS utarbeidet en type søkefunksjon på nettsiden som gjorde at berørte passasjerer kunne søke etter en bestemt flyvning for å finne ut om den var planlagt å gå som normalt eller om den var innstilt.

Klager hevder også at det ble gitt informasjon under en debatt på TV om at ingen SAS-flyvninger gikk. Selv om dette kan ha vært sagt, kan ikke dette være avgjørende da det som har vært sagt i debatten har vært sagt under press og i «kampens hete». Klagers kontakt med flyplassen kan heller ikke veie spesielt tungt, da det fremgår av klagers forklaring at representanten kun sa det var streik. Det er ikke anført at det ble bekreftet av representanten at den aktuelle flyvningen ikke gikk. Det avgjørende må være at SAS har tilrettelagt for at berørte passasjerer kan gå inn på nettsiden og finne informasjon om alle flyvninger, og oppdatert informasjon om hvorvidt de går som planlagt eller ikke. Det har også vært kommunisert i diverse kanaler at SAS har organisert flyvningene slik at ca. 30% av flyvningene opererte som normalt under streiken.

Klagers flyvning fra Longyearbyen har aldri vært kansellert, og klager har heller ikke mottatt melding om at denne var kansellert. SAS ønsker i denne forbindelse å påpeke at klagers medreisende i samme bestilling ikke gikk til skrittet med å kjøpe nye Norwegian-billetter, men fløy med den opprinnelige bestilte SAS-maskinen. Dette vises også i bestillingshistorikken (PNR). SAS har tilrettelagt med søkefunksjon og oppdatert informasjon på hjemmesiden under streiken, og anfører at passasjerene selv må ha et visst ansvar for å få med seg informasjonen. Flyvningen fra Longyearbyen var fullbooket, hvilket antyder at informasjonen ut til publikum har vært tilstrekkelig god.

Klager har med andre ord hatt flere muligheter til å skaffe seg informasjon om flyvningen, men velger likevel å reise hjem tidligere med et annet selskap. Konsekvensen av dette ble at klager ble påført kostnader for nye billetter med Norwegian, samt at han gikk glipp av en forhåndsbetalt scootertur på Svalbard. Etter luftfartsloven §10-20 er SAS ikke ansvarlige for erstatning dersom de har truffet alle forholdsregler som med

rimelighet kan kreves for å unngå tapet. SAS anser at de har gjort dette, og det vises til den øvrige fremstillingen. Det bemerkes at Norwegian-billettene ikke anses som alternativ transport som var nødvendig for å komme seg hjem, da disse er kjøpt på eget initiativ.

SAS vil ikke imøtekomme klagers krav om Norwegian-billetter og dekning av forhåndsbetalt scootertur, men ønsker likevel å refundere klagers ubenyttede SAS-billett.

Nemnda bemerker

Klagers flyvning fra Longyearbyen ble aldri vært kansellert, og klager mottok heller ikke melding om at den var kansellert.

SAS-streiken fikk stor medieoppmerksomhet, og spørsmålet i saken er om SAS er erstatningsansvarlig for klagers økonomiske tap når media informerte om at alle fly var innstilt, at streiken kunne bli langvarig og klager ikke kom frem til SAS på telefonen. Han stolte på media og det som ble opplyst der.

Det er på det rene at informasjon ble gitt på Internett, herunder sosiale medier og nettaviser, samt på SAS' egne nettsider om hvilke flyvninger som ble rammet. Klager hevder at han ikke hadde tilgang til internett, og at han ikke er på sosiale medier, og opplyser samtidig at han hverken mottok sms eller e-post om streiken. Nemnda bemerker at uten internettilgang ville klager uansett vært vanskelig å nå.

Etter nemndas syn er det naturlig at passasjerer, av den bastante mediaomtalen om streiken, ble påvirket til å tro at alle flyvninger var rammet. Det ble imidlertid også opplyst i media at SAS hadde organisert flyvningene slik at ca. 30% av disse opererte som normalt under streiken. Uansett er nemnda av den oppfatning at SAS's nettsider ville vært den naturlige informasjonskilden for å finne ut om ens egen flyvning var innstilt eller ikke i en slik situasjon. Man kan ikke stole på at media har sikker informasjonen om situasjonen til enhver tid. Selskapets telefoner hadde rimeligvis ikke kapasitet til å ta i mot alle som ringte. I dagens samfunn er nemnda av den oppfatning at et flyselskap må kunne forutsette at passasjerene har eller kan skaffe seg adgang til internett i en slik situasjon.

Etter dette er det avgjørende etter nemndas syn at SAS tilrettela for at berørte passasjerer kunne gå inn på nettsiden og finne informasjon om alle flyvninger og oppdatert informasjon om hvorvidt de gikk som planlagt eller ikke. Videre at klager aldri mottok beskjed om at hans flyvning var kansellert.

Nemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Vibecke Groth (leder)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)
- Maricor Maglasang (HRG Nordic)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)