

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

18.04.2017

Saksnummer

2016-00646

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo tilbake til Edinburgh via Stockholm den 12. juni 2016 kl. 17:00. Grunnet streik hos SAS ble klager booket om til et direktefly kl. 09:40 om morgenen. Klager fikk ingen andre valgmuligheter enn denne.

Årsaken til at klager i utgangspunktet valgte avgangen om ettermiddagen via Stockholm, var for å få mest mulig tid i Oslo. Grunnet ombookingen mistet klager en hel dag av sin ferie i Scandinavia.

Billettene via Stockholm var dyrere enn direkteruten, klager krever denne prisdifferansen refundert. Klager krever også Miles & More bonuspoeng for ruten via Stockholm.

Klager viser til EU-forordning 261/2004 hvor det kommer frem at streik i eget selskap ikke kan anses å være en ekstraordinær omstendighet.

Klager krever standarderstatning 250 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004. Videre krever han refusjon av ovennevnte prisdifferanse, samt bonuspoeng.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SK488 og SK2541 ble kansellert som følge av pilotstreik, det vises til fremlagt dokumentasjon. Klager aksepterte ombooking til SK4601 samme dag, som var den eneste flyvningen til Edinburgh den dagen. Alle flyvninger fra Sverige ble kansellert den dagen.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004 da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor SAS kontroll. På samme måte som under Montreal-konvensjonen bør luftfartsselskapenes forpliktelser være begrenset eller bortfalle i tilfeller der en hendelse er forårsaket av ekstraordinære omstendigheter

som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Slike omstendigheter kan særlig inntreffe i tilfeller med politisk ustabilitet, værforhold som gjør det umulig å gjennomføre flygingen, sikkerhetsrisiki, uforutsette mangler ved flysikkerheten og streiker som påvirker driften til det transporterende selskap.

SAS har refundert klager 2 x 15.40 GBP som er prisdifferansen mellom de to rutene. SAS kan ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Nemnda bemerker

Kansellering gir 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 artikkel 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.

En samlet nemnd mener at streik hos tredjemann faller utenfor flyselskapets ansvarsområde. Innstilling som følge av streik blant eksempelvis flygeledere og flyplassansatte, gir således ikke rett til standarderstatning etter forordningen.

Nemndas flertall - lederen og flyselskapenes representanter - mener at en streik blant egne ansatte som regel vil være en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Det er i dette tilfellet tale om en lovlig streik blant selskapets svenske piloter som gjorde det nødvendig å kansellere i alt 217 flygninger. En slik streik må etter flertallets syn sies å falle helt utenfor selskapets ordinære drift. Flertallet ser heller ikke at kanselleringen vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Flertallet slutter seg til følgende uttalelse i FLYKN-2011-123 om en kansellering på grunn av streik i eget selskap kunne vært unngått:

"Rent teoretisk kan man si at selskapet kunne løst / unngått streiken ved å gi etter for arbeidstakernes krav og dermed unngått kanselleringen, og at selskapet dermed må være pliktig til å betale erstatning etter EU forordningen. Nemnda er av den oppfatning at et slikt syn ikke kan føre frem. En eventuell plikt til å betale erstatning i et slikt tilfelle ville innebære uforholdsmessige store utgifter for selskapet, og derved reelt sett tvinge selskapet til å gi etter for motpartens krav. Det ville forrykke styrkeforholdet mellom partene vesentlig. Et slik tiltak er det etter nemndas vurdering ikke rimelig å kreve at selskapet skal iverksette."

Etter flertallets vurdering gir kanselleringen således ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

Klageren har fått dekket prisdifferansen mellom ny og opprinnelig billett. Siden kanselleringen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, ser flertallet ikke grunnlag for erstatning for tapte bonuspoeng etter luftfartsloven eller annet rettslig grunnlag.

Mindretallet - forbrukernes representanter - mener at en pilotstreik i eget selskap ikke er å anse som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Mindretallet viser til at en uventet hendelse ikke er det samme som en ekstraordinær omstendighet. Etter mindretallets vurdering er en lovlig, varslet streik en generell risiko ved å drive en virksomhet, selv om ikke streik kan eller skal forhindres av flyselskapet. En intern og lovlig streik hos flyselskapet er en del av flyselskapets ordinære drift, og kan derfor ikke anses som ekstraordinær. Mindretallet mener følgelig at passasjeren har krav på standardkompensasjon.

Siden standarderstatningen må anses for å dekke tapt bonus, mener mindretallet at klageren ikke har rett til ytterligere erstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klageren gis medhold.

Nemndas representanter

- Jannicke Johannesen (leder)
- Linda Olsen (Norwegian)
- Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)
- Gyrid Giæver (Forbrukerrådet)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)