

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av ekstrakostnader grunnet opplysninger og kansellering. Pilotstreik.

### Dato

20.08.2021

### Saksnummer

2020-01306

### Tjenesteytere

Widerøe

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen to personer) skulle reise tur/retur Oslo-Sandnessjøen i april/mai 2019. Billettene ble kjøpt i oktober 2018. Planlagt utreise var med SAS og Widerøe lørdag den 27. april (SK338 kl. 09:45 og WF729 kl. 12:20), og planlagt retur med Widerøe og SAS den 1. mai (WF738 kl. 18:15 og SK385 kl. 20:55).

I tiden før avreise ble det endringer på utreisen. Klager fikk imidlertid ombooket til avreise søndag den 28. april (WF720 kl. 12:05). Klager hadde ingen kostnader/tap grunnet dette, og klagen gjelder ikke denne endringen.

Klagen knytter seg til hjemreisen den 1. mai 2019.

Klager kontaktet Widerøe flere ganger før avreise for å forhøre seg om hjemreisen, grunnet streiken i SAS. Klager ville omgjøre eller kansellere reisen. De fikk imidlertid beskjed av en kundebehandler om at flyvningen ikke ville bli berørt av streiken.

Flyvningen (SK385 den 1. mai 2019) ble imidlertid kansellert. Klager fikk ikke beskjed av Widerøe, men ble besvart på en mail fra klager på hjemreisedagen om at flyet var innstilt. Det viste seg også at kundesenteret hadde ombooket klager til Torp uten deres samtykke. Dette fikk de ordnet på flyplassen slik at de fikk det opprinnelige flyet til Trondheim. Widerøe kunne ikke være behjelpelige med å skaffe billetter med Norwegian fra Trondheim til Oslo grunnet konkurransehensyn. Klager med reisefølge måtte hjem samme dag, og bestilte derav billetter på egenhånd. Dette kostet 6798 NOK, og kreves dekket.

Klager har påpekt at dersom det ikke hadde vært for Widerøe sine garantier om at klager ikke ville bli berørt av streiken, så ville de ikke reist.

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

Widerøe har i sitt tilsvare anført følgende:

Widerøe har kun fungert som billettutsteder i dette tilfellet, og har ingenting med SAS sin streik å gjøre. Ingen kan garantere for at noen fly går. Det kan komme mange uforutsette hendelser som gjør at et fly blir kansellert. Det kundebehandleren mente var at på det tidspunktet som de endret billetten, så gikk flyet som planlagt. SK385 ble kansellert 30.04, uviss årsak. Dette må SAS svare for. Widerøe mener kunden må kontakte SAS med sin klage.

SAS har i sitt tilsvare datert 7. oktober 2020 anført følgende:

Klager med reisefølge har fremmet krav til Widerøe om refusjon av nye billetter i forbindelse med en kansellert SAS avgang. Da SAS er involvert i reiseruten har SAS likevel valgt å gi et tilsvare i saken.

Klager og reisefølge hadde bestilt en reise fra Oslo til Sandnessjøen 27. april og retur 1. mai 2019. Billettene er utstedt på Widerøe-dokument og ble booket gjennom Widerøe sitt bookingkanaler. SAS opererte siste strekning på returen fra Oslo til Trondheim kl. 20:55 med SK385 den 1. mai. Denne avgangen ble imidlertid innstilt på grunn av pilotstreik.

Klager hevder at de var kjent med den pågående streiken og hadde kontakt med Widerøe ved flere anledninger for å endre returen til Widerøe istedenfor SAS, uten at dette lot seg gjennomføre. En agent hos Widerøe har presisert i en chat at klagers SAS avgang ville operere uavhengig av streiken og denne meldingen ble ifølge klager avgjørende for at de valgte å beholde sin opprinnelige booking fra Oslo til Trondheim.

1. mai på formiddagen mottar klager imidlertid beskjed om at SK385 kl. 20:55 er innstilt og SAS hadde ingen alternativ flyvning til Trondheim samme dag, da dette var siste fly for kvelden.

Det er ikke kjent hvorvidt klager kontaktet SAS etter de mottok beskjed om kansellering, slik at reisen kunne bookes om. Men det kan virke som klager forholdt seg til eieren av bookingen, som var Widerøe og at Widerøe ikke kunne møte klagers ønske om ombooking til Norwegian. Følgelig bestiller klager nye billetter med Norwegian samme kveld.

SAS mener Widerøe må bære ansvaret for klagers merutgifter til nye Norwegian-billetter da en kundekonsulent i en chat bekreftet at SK385 skulle gå som normalt. Widerøe har

heller ikke vært behjelpelige med ombooking i forkant selv om klager spesifikt ba om dette.

### **Nemnda bemerker**

Kansellering av en flyvning 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.

I dette tilfellet skyldtes kanselleringen av klagers flyvning den 1. mai 2019 en lovlig streik blant pilotene i SAS.

EU-forordningen nevner i sin fortale at streik kan være et eksempel på en ekstraordinær omstendighet som medfører at flyselskapets forpliktelser bør være begrenset eller bortfalle.

Forordningen fastsetter to kumulative betingelser for at en begivenhet kan betegnes som «ekstraordinære omstendigheter»:

- 1) Den må ikke på grunn av sin karakter eller opprinnelse være en del av flyselskapets sedvanlige aktivitetsutøvelse, og
- 2) den skal ligge utenfor selskapets faktiske kontroll.

Det bemerkes videre at det forhold at det fremgår av fortalen til forordningen at streik kan være å anse som en særlig omstendighet, ikke betyr at en streik nødvendigvis og automatisk gir grunnlag for ansvarsfritak. Det må vurderes fra sak til sak om de to ovennevnte betingelser er oppfylt.

Transportklagenemnda besluttet å utsette behandlingen av saken da EU-domstolen mottok en anmodning om prejudisiell avgjørelse fra Attunda tingsrätt i Sverige vedrørende fortolkningen av EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nr. 3 i forbindelse med en tvist mellom Airhelp Ltd og SAS. Flyselskapet hadde avslått passasjerens krav om standarderstatning etter at hans flyvning var kansellert som følge av pilotstreiken i SAS våren 2019 og anført at streiken måtte anses som en ekstraordinær begivenhet utenfor selskapets kontroll.

EU-domstolen avsa dom vedrørende fortolkningsspørsmålene den 23. mars 2021 i sak C-28/20 med følgende konklusjon:

«Artikel 5, stk. 3, i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 261/2004 af 11. februar 2004 om fælles bestemmelser om kompensation og bistand til luftfartspassagerer ved boardingafvisning og ved aflysning eller lange forsinkelser og om ophævelse af forordning (EØF) nr. 295/91 skal fortolkes således, at en strejke, der indledes på opfordring af en fagforening for et transporterende luftfartsselskabs personale under iagttagelse af de betingelser, der er foreskrevet i den nationale

lovgivning bl.a. med hensyn til strejkevarsel, og som indledes med det formål at sikre opfyldelsen af de krav, der er fremsat af de ansatte i dette luftfartsselskab, og gennemføres af en personalekategori, der er uomgængeligt nødvendig for at gennemføre en flyvning, ikke er omfattet af begrebet »usædvanlig omstændighed« som omhandlet i denne bestemmelse.»

Transportklagenemnda legger derfor til grunn at pilotstreiken i SAS ikke er å anse som en ekstraordinær omstendighet som vil fritta flyselskapet fra å utbetale standarderstatning til passasjerer som fikk sine flyvninger kansellert som følge av streiken. Nemnda anbefaler på bakgrunn av dette at SAS utbetaler 250 euro per person (totalt 500 euro) i denne saken.

Ved kansellering har en rett på refusjon eller omruting, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8.

Det er det "utførende luftfartsselskap" som er ansvarlig etter forordningen. I dette tilfellet var det SAS´ flyvning som ble kansellert, og derfor SAS som pliktet å omrute eller refundere passasjerer. SAS har ikke oppfylt sin plikt til å omrute i dette tilfellet. I tilfeller hvor selskapet ikke har oppfylt sin omrutingsplikt, kan det bli ansvarlig for å dekke klagers merkostnader til dette. Det vises til EU-kommisjonen's tolkingsveiledning punkt 4.2.

Klager hadde ekstrakostnader knyttet til ombooking, pålydende 6798 kroner. Nemnda mener at SAS, grunnet manglende oppfyllelse av forordningen, i utgangspunktet må dekke klagers kostnader på 6798 kroner.

Nemnda bemerker at det er uheldig at Widerøe i chatten har opplyst klager at "Det sas-flyet dere skal reise med vil gå uansett om det er streik eller ikke." Denne uttalelsen fra Widerøe fritar imidlertid ikke SAS for sine forpliktelser eller EU-forordningen.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet også har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd refusjon, standardkompensasjon eller erstatning.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler standarderstatning på 250 euro per person, totalt 500 euro. Videre anbefales SAS å dekke klagers omrutingskostnader med 6798 kroner.

## **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)