

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning etter kansellert reise som følge av pilotstreiken i SAS sommeren 2022.

Dato

22.05.2023

Saksnummer

2022-01542

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans medreisende hadde tre billetter med SAS og skulle reise fra Tromsø den 3. juli 2022 kl. 10.30 via Oslo og med ankomst til Alicante kl. 19.50. Returreisen skulle være den 17. juli. Avgangen fra Oslo ble kansellert på avreisedagen. De ble omrutet til ny reise den 6. juli, men også denne ble kansellert av SAS. De måtte derfor kjøpe billetter med Norwegian. De fikk tak i billetter med avreise fra Oslo 6. juli via København til Alicante og betalte kr 31386 for disse. Returreisen ble også kansellert og siden SAS ikke ga dem noe omrutingstilbud, måtte de selv kjøpe nye billetter med Norwegian som de betalte kr. 20157 for.

Klager har sendt inn krav om refusjon av sine utgifter til nye billetter, kost, losji og transport i ventetiden på ny avgang til SAS. Status per januar 2023 er at SAS har utbetalt 400 euro per passasjer, refusjon av SAS billetter med kr. 24051 og refusjon av utlegg til kost og losj med kr 10521.

Gjenstående krav er refusjon av billetter med Norwegian, deler av SAS billettene siden disse var betalt med kr. 29658 og standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 for kanselleringene Oslo-Alicante opprinnelig avgang og Oslo-Alicante kansellert ombooking, samt Alicante-Oslo og Oslo-Tromsø på returreisen, totalt 4350 euro.

Klager krever i tillegg forsinkelsesrente på utbetalt beløp frem til 19. oktober 2022, samt for utestående beløpt frem til utbetaling av dette skjer. I tillegg tapte SAS EuroBonus fordeler.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har tross flere oppfordringer ikke inngitt tilsvaret til nemnda. De har heller ikke svart på spørsmål fra nemnda på hva status i klagesaken og utbetalinger er.

Nemnda bemerker

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3. SAS har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Klagers utreise den 3. juli 2022 ble kansellert avreisedagen. Klagers omrutede utreise den 6. juli ble kansellert den 4. juli 2023. I tillegg ble klagers hjemreise den 17. juli kansellert den 16. juli.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5.

I dette tilfellet skyldtes kanselleringen av klagers flyvning en lovlig streik blant pilotene i SAS sommeren 2022. Nemnda har behandlet flere klager som følge av denne streiken og i henhold til nemndas praksis utgjør ikke den aktuelle streiken en ekstraordinær omstendighet som fritar for erstatningsansvar i henhold til forordningen. SAS har også akseptert at klager har krav på standarderstatning for kansellerte avganger som følge av pilotstreiken.

Klager hadde gjennomgående billetter og erstatningens størrelse beregnes i henhold til forordningens artikkel 7 nr. 1 b). Det betyr at klager og hans medreisende har krav på 400 euro per person for kansellert opprinnelig utreise den 3. juli. De fikk omruting med SAS den 6. juli og skal ha erstatning med 400 euro per person for at også denne avgangen ble kansellert, jf. EU-dom av 12. mars 2020 i sak C-832/18. Kanselleringen av returreisen den 17. juli gir rett til 400 euro i erstatning per person. Dette utgjør totalt 1200 euro per passasjer, totalt 3600 euro som klager og hans medreisende har krav på. Ifølge klager har de mottatt 400 euro per person, totalt 1200 euro. Nemnda anbefaler at SAS utbetaler gjenstående beløp i standarderstatning med 2400 euro.

Kansellering av en flyvning medfører at passasjerene har krav på omruting eller refusjon av billetten jf. artikkel 5 jf. artikkel 8. Klager og hans medreisende fikk omruting på utreisen, men da også denne ble kansellert måtte de kjøpe nye flybilletter på egenhånd. Da de ikke fikk tilbud om omruting av den kansellerte returreisen medførte dette ytterligere utgift til nye billetter. Nemnda anbefaler at SAS refunderer klagers utgifter til nye flybilletter med Norwegian på totalt kr. 51543. Passasjerene skal ikke reise gratis, og kan derfor ikke få full refusjon både av kansellerte SAS-avganger og nye billetter. SAS har ifølge klager refundert noe av de opprinnelige ubenyttede SAS-billettene med kr 24051 og det kan derfor gjøres fratrekk for dette ved refusjon av resterende beløp til klager.

Klagers utgifter til kost, losji og transport i påvente av ny avgang fra Oslo kan kreves refundert i henhold til forordningen, og er ifølge klager refundert i sin helhet fra SAS. Klagers påstand om tapte SAS EuroBonus fordeler er ikke konkretisert og nemnda kan derfor ikke ta stilling til dette kravet.

Klager har fremmet krav på forsinkelsesrente. Det anbefales derfor at SAS betaler forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven på skyldige beløp. Forsinkelsesrenten regnes fra 30 dager etter at klager har krevd standarderstatning eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon. Forsinkelsesrenten løper inntil betaling skjer.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler ytterligere 2400 euro i standarderstatning, samt refusjon av klagers utgift til nye billetter med Norwegian på kr 51543, fratrasket det som er refundert for opprinnelige SAS-billetter, og med tillegg av forsinkelsesrente etter forsinkelsesrenteloven.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Sølvi Hagen (Ticket)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)