

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av utgifter grunnet kansellering som følge av streik.

Dato

25.11.2022

Saksnummer

2022-01814

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager (to personer) skulle reise fra Stavanger til Roma via Oslo den 5. juli 2022. Klager hadde forhåndsbetalt hotell i Roma fra 5. - 8. juli, pris kroner 4 947,63, samt flybilletter hjem med et annet flyselskap den 14. juli, pris kroner 5 028.

Dagen før avreise mottok klager e-post om at SK4713 fra Oslo til Roma var kansellert. Han mottok ikke tilbud om omruting.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, samt refusjon av ubenyttede flybilletter fra Roma til Stavanger kroner 5 028 og hotell kroner 4 947,63.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke avgitt uttalelse til klager eller til nemnda.

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 tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda legger etter dette klagers anførsler til grunn.

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 en lovlig streik blant pilotene i SAS.

I 2019 mottok EU-domstolen 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:

«Artikkel 5, stk. 3, i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 261/2004 af 11. februar 2004 om fælles bestemmelser om compensation 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 mener derfor at pilotstreiken i SAS sommeren 2022 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 400 euro per person i standarderstatning til klager, til sammen 800 euro.

Klager har videre krevet refusjon av ubenyttede flybilletter fra Roma til Stavanger med annet selskap (kroner 5 028), samt forhåndsbetalt hotell i Roma i tre netter (kroner 4 947,63), til sammen kroner 9 976.

Standarderstatningen er ment å dekke både økonomisk og ikke-økonomisk tap. Utgiftene opp til 800 euro må derfor anses dekket av standarderstatningen.

Spørsmålet for nemnda blir om klager har krav på å få dekket de utgiftene som overstiger 800 euro.

Klager hevder han ikke ble tilbudt omruting.

I EU-kommisjonens veileder (2016/C 214/04) punkt 4.2 kommer det frem at omruting og refusjon skal tilbys samtidig. Dersom flyselskapet ikke tilbyr valget mellom refusjon og omruting, men flyselskapet alene bestemmer at det skal gis refusjon, har passasjerer rett på dekning av mellomlegget mellom opprinnelige og nye billetter. I dette tilfellet valgte klager å avbryte reisen, han kjøpte derfor ikke nye billetter. Han ble likevel sittende igjen med et tap som følge av at han ikke ble omrutet.

Etter nemndas syn har SAS ikke overholdt omrutingsplikten. Dette medførte at klager ble påført et tap.

Nemnda anser klagers forhåndsbetalte utgifter til hotell og flyretur ligger innenfor rammen av det påregnelige.

Nemnda mener derfor at SAS også må refundere klagers utgifter så langt de overstiger 800 euro.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler 800 euro til klager, samt refunderer klagers utgifter med kroner 5 028 og kroner 4 947,63 med fradrag av 800 euro.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Edvin Gagnes (Flyr)