

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ekstra billett grunnet kansellering.

Dato

24.11.2022

Saksnummer

2022-01417

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager har billett med SAS fra Stockholm vis Oslo til Trondheim den 4. juli 2022. SK849 fra Stockholm til Oslo går som normalt. SK350 fra Oslo til Trondheim kl. 13:10 ble kansellert grunnet streik og SAS klarte ikke å booke om klager. Det ble gitt beskjed samme dag som avreise. Klager kjøpte ny billett med Norwegian for egen regning fra Oslo til Trondheim til kroner 3149.

Klager hadde betalt kroner 1382 for sin SAS-billett og har fått refundert kroner 612.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke avgitt uttalelse 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:

«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 mener derfor at pilotstreiken i SAS sommeren 2022 ikke er å anse som en ekstraordinær omstendighet som vil frita 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 i standarderstatning til klager.

Kansellering av en flyvning medfører også at passasjerene har krav på omruting eller refusjon av billetten jf. artikkel 5 jf. artikkel 8. Klager har anført at han ikke ble tilbudt omruting, og at han selv måtte skaffe ny billett fra Oslo til Trondheim.

SAS har etter nemndas syn ikke overholdt omrutingsplikten. Nemnda anbefaler derfor at SAS refunderer klagers utgifter til ny flybillett med kroner 3149. Til fradrag kommer deler av klagers opprinnelige returbillett som er blitt refundert, kroner 612.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler 250 euro til klager, samt refunderer klagers utgifter til ny flybillett med kroner 2537.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
Edvin Gagnes (Flyr)
Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)