

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av nye flybilletter og forpleining
grunnet kansellering som følge av streik.

Dato

24.11.2022

Saksnummer

2022-01941

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager (fire personer) skulle reise med SAS og Virgin Atlantic fra Stavanger til London den 12. juli 2022, videre fra London til Las Vegas den 13. juli 2022, og retur fra San Francisco til Stavanger via London den 27. juli. Billettene var gjennomgående og kostet kroner 37 507.

Dagen før avreise fra Stavanger ble klager informert om at SAS' flyvning fra Stavanger til London Heathrow var kansellert. Klager ble ikke tilbudt omruting. Klager måtte kjøpe nye flybilletter med annet selskap fra Stavanger til London Gatwick, pris kroner 19 875.

Klager pådro seg i tillegg utgifter til transport mellom Gatwick og Heathrow GBP 99, samt mat på Gatwick kroner 205.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, samt refusjon av utgifter til nye flybilletter kroner 19 875, transport mellom Gatwick og Heathrow GBP 99, og mat på Gatwick kroner 205.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har flyselskapet i det vesentlige uttalt:

Klager bes henvende seg til flyselskapet som har utstedt flybilletten.

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 600 euro per person i standarderstatning til klager. Da dette er en gjennomgående billett utmåles standarderstatning på grunnlag av hele reisens sammenhengende lengde, jf. Eu-domstolens avgjørelser C-537/17 Wegener og C-11/11 Folkerts.

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 nye flybilletter fra Oslo til London.

SAS har etter nemndas syn ikke overholdt omrutingsplikten. Nemnda anbefaler derfor at SAS refunderer klagers utgifter til nye flybilletter med kroner 19 875. Til fradrag kommer eventuelt klagers opprinnelige flybilletter på strekningen Oslo - London dersom disse er refundert.

Klager har videre krevet refusjon av utgifter til mat og transport i ventetiden.

I tilfeller hvor et fly kanselleres og passasjerer blir booket om til en flyavgang neste dag, har passasjerer rett på hotellovernatting, transport mellom flyplassen og hotellet, og rett på å få dekket rimelige utgifter til mat og alkoholfri drikke i ventetiden, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 9, jf. artikkel 5.

Nemnda anbefaler etter dette at SAS refunderer klagers utgifter til transport mellom London Gatwick og London Heathrow med GBP 99, samt utgifter til mat på flyplassen med kroner 205.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler standarderstatning med 600 euro per person, til sammen 2 400 euro, samt refunderer klagers utgifter til nye flybilletter kroner 19 875, transport GBP 99 og mat i ventetiden kroner 205. Til fradrag kommer eventuelt klagers opprinnelige flybilletter på strekningen Oslo - London dersom disse er refundert.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Edvin Gagnes (Flyr)