

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning for kansellert reise som følge av pilotstreik.

### Dato

20.08.2021

### Saksnummer

2019-04417

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes ektefelle skulle reise fra Alicante til Oslo med SK4676 den 27. april 2019. Flyvningen ble kansellert som følge av pilotstreiken i SAS. Etter meldingen om at flyvningen var kansellert hørte ikke klager noe mer fra SAS. Klagers reisearrangør forsøkte å komme i kontakt med SAS, men forgjeves. For klagers ektefelle som har demens, var det viktig å kunne bli boende på hotellet for at han skulle føle seg trygg. Etter å ha ventet uten å ha hørt noe mer fra SAS, tok klager selv kontakt med SAS den 2. mai. Hun måtte vente i 50 minutter på telefonen før hun fikk svar. Kundebehandleren kunne fortelle at de hadde falt ut av systemet og det var årsaken til at de ikke hadde hørt noe fra SAS. Det viste seg at det ikke fantes ledige seter før den 9. mai, verken med SAS eller Norwegian. Klager kjøpte deretter billetter for hjemreise den 9. mai og har senere fått disse refundert. De måtte selv sørge for at de kunne oppholde seg på samme hotell i ventetiden og betalte for dette.

Etter hjemkomst fremsatte klager krav om refusjon av hotelloppholdet fra 27. april til 9. mai pålydene EUR 1326 for kost og losji i påvente av ny hjemreise. SAS svarte at de vil kun dekke kost og losji fra 27. april til streiken var over den 3. mai.

Klager fastholder sitt krav om dekning av hele oppholdet og viser til at det var en feil i SAS' egne systemer som medførte at de ikke fikk hjemreise før.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har i sitt tilsvare av 27. januar 2020 anført følgende:

Klager med reisefølge hadde billetter for reise den 27. april 2019 med SK4676 fra Alicante til Oslo. Denne avgangen ble kansellert på grunn av streik blant pilotene i SAS. SAS viser til "Traffic & Flight Information" og kopi av sms. Klager ble kontaktet angående sin reise via sms både 26. og 27. april.

Streiken ble avsluttet den 2. mai. Fra den 3. mai var det ledig plass på direkte maskinen fra Alicante til Oslo hver dag frem til den 9. mai. SAS viser til "Passenger and Cabin Factor Information".

Klager har valgt å kjøpe nye billetter i stedet for å få omrutet sine opprinnelige billetter kostnadsfritt. I følge pnr-historien er det lagt inn en melding om at klager har ringt SAS og fått kjøpt billetter gebyrfritt fordi hun har hatt problem med å bestille billetter på internett. Billetter bestilt på internett har ikke gebyr, mens billetter bestilt på telefon har gebyr på NOK 375 per person.

Klager krever dekket sine hotellutgifter fra 27. april til 9. mai. SAS har dekket klagers hotellutgifter frem til 3.mai med NOK 6418. Etter denne datoen mener vi at det var mulig å få plass hos SAS. Klager hadde fått endret sine billetter kostnadsfritt dersom konsulenten på telefon hadde fått informasjon om de opprinnelige billettene. Med bakgrunn i ovennevnte ikke SAS imøtekomme klagers krav om å få dekket utgifter for hotell fra 3. til 9. mai.

### **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. Klager har ikke fremsatt noe krav om standarderstatning, men i henhold til nemndas praksis skal nemnda på eget initiativ alltid vurdere om det er grunnlag for slik erstatning.

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

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 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 legger derfor til grunn at pilotstreiken i SAS 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 at SAS utbetaler standarderstatning på EUR 400 per person, totalt EUR 800 til klager og hennes ektefelle.

Klager har fremsatt krav om refusjon av EUR 1326 i utgifter til kost og losji i ventetiden på ny hjemreise. SAS har refundert deler av dette med NOK 6418 for perioden 27. april til 3. mai og vist til at klager kunne fått plass på tidligere flyavganger.

I henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5, jf artikkel 9, skal flyselskapet tilby måltider og forfriskninger, samt eventuelt hotellovernattinger i påvente av ny flyavgang etter en kansellert flyvning. Klager snakket med en kundebehandler i SAS den 2. mai. Dette er også bekreftet av SAS og dokumentert i bestillingshistorikken som er lagt frem for nemnda. SAS har anført at det var ledige plasser på deres flyvninger mellom 3. - 8. mai. Det er ikke forklart hvorfor ikke SAS' kundebehandler tilbød klager plass på en av disse avgangene, men kun vist til at klager trengte hjelp til å få kjøpt nye billetter. SAS har heller ikke kommentert klagers anførsel om at hun fikk beskjed av kundebehandleren om at de var falt ut av systemet. Nemnda mener på bakgrunn av dette at SAS må bære ansvaret for at klager ikke fikk ny hjemreise tidligere og anbefaler at SAS utbetaler full erstatning, fratrullet det som allerede er utbetalt, for klagers utgifter til kost og losji i påvente av ny hjemreise den 9. mai 2019.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler standarderstatning på EUR 400 per person, totalt EUR 800, samt refunderer klagers utgift til kost og losji, fratrullet det som allerede er utbetalt.

## **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)