

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for utgifter til omruting i forbindelse med kansellert reise som følge av pilotstreik.

Dato

20.08.2021

Saksnummer

2019-04943

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

klager skulle reise med SAS den 28. april 2019 fra Dublin via Oslo til Trondheim. Da flyvningene ble kansellert som følge av pilotstreiken i SAS, forsøkte klager å ringe SAS 15 ganger for å få ombooket reisen. På nettsidene til SAS ba de om at passasjerene ikke skulle komme til flyplassen. Etter flere timers venting fikk klager en sms fra SAS om at de ikke kunne finne transport til henne og at hun måtte arrangere hjemreisen selv. SAS ville dekke reiseutgifter opp til 300 EUR. Det var selvfølgelig umulig å finne billetter til den prisen. Klager endte opp med å bestille det billigste hun kunne finne av billetter og reiste hjem fra Dublin via Helsinki og Stockholm til Trondheim. reisen ville ta to døgn og kostet totalt 6635 NOK i flybillett til Stockholm og tog derfra til Trondheim. Klager forsøkte deretter flere ganger å ringe SAS for å få bekreftelse på at de ville akseptere denne løsningen, men fikk ikke svar.

Klager mener SAS må dekke denne kostnaden, samt utbetale henne standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 dersom ikke streiken klassifiseres som en ekstraordinær hendelse som fritar flyselskapet fra å utbetale slik erstatning. Klager viser til forordningens bestemmelser om at tilbud om omruting og informasjon skal gis passasjerene. Klager mottok ikke noe av dette.

Etter å ha sendt sitt krav til SAS, fikk klager til svar at SAS kun vil dekke 300 EUR.

Klager har til nå kun mottatt 3034 NOK og fastholder sitt krav om full refusjon av utgiftene til flybillett og togbilletter for å komme seg hjem.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har tross oppfordring unnlatt å inngi tilsvaret i saken.

Nemnda bemerker

Flyselskapet SAS har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. 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, tredje ledd. SAS har tross oppfordring unnlatt å svare nemnda.

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.

Transportklagenemnda besluttet å utsette behandlingen av sakene som gjelder pilotstreiken i SAS våren 2019 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 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 legger derfor til grunn at pilotstreiken i SAS 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 250 EUR i standarderstatning til klager.

Det følger av EU-forordning 261/2004 artikkel 8, samt EU-kommisjonens veileder til fortolkning av forordningen av 15. juni 2016 punkt 4.2, at ved kansellering er det det transporterende luftfartsselskapet som skal tilby omruting på tilsvarende transportvilkår eller refusjon av billettprisen samt eventuelt refusjon av differansen mellom opprinnelige flybilletter og nye billetter eller utgifter til alternativ transport dersom flyselskapet ikke tilbyr omruting.

Klager har hatt utgifter til omruting av sin hjemreise på totalt 6635 NOK og SAS har refundert 3034 NOK (tilsvarende 300 EUR) av disse i tråd med informasjonen de sendte klager om at hun selv måtte arrangere sin hjemreise. Under de rådende omstendigheter var det ikke mulig for klager å finne et rimeligere alternativ enn reisen hun bestilte. Nemnda anbefaler derfor at SAS refunderer resterende beløp på 3601 NOK til klager.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler standarderstatning på 250 EUR til klager, samt refunderer klagers resterende utgifter til omruting med 3601 NOK.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)