

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for utgifter til omruting etter kansellert avgang som følge av pilotstreiken i SAS sommeren 2022.

Dato

30.08.2023

Saksnummer

2023-00126

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans sønn hadde billetter med SAS og skulle reise fra Trondheim til Tromsø den 11. juli 2022 kl. 06.25. Avgangen ble kansellert som følge av pilotstreiken i SAS og dette fikk klager beskjed om den 10. juli. I ventetiden på omruting bodde de på Scandic hotell på Værnes. Etter gjentatte ganger å ha vært på telefon med SAS i kø i timesvis flere dager uten å komme igjennom og ble brutt, kom klager endelig igjennom den 15. juli. Han spurte da om de kunne reise til Oslo siden det der var tilgjengelige billetter og at de da kunne gjennomføre ferien med familiemedlemmer som skulle komme fra Tromsø. Dette sa SAS ja til, det ville ikke medføre noe endring i deres rettigheter og de skulle bare reise. Klager booket billetter til Oslo og betalte kr 5351 for disse. Den 19. juli endte streiken og klager måtte kjøpe ekstremt dyre billetter til kr 6400 for å komme seg hjem til Tromsø.

Klager fremsatte krav om refusjon av utgiftene til fire ekstra dager på hotell i Trondheim, mat og drikke i ventetiden og utgiftene til nye flybilletter for å komme seg hjem. SAS avviste deler av kravet og etter at saken kom inn til Transportklagenemnda har klager fått dekket sine utgifter med unntak av flybillettene fra Trondheim til Oslo som han fikk bekreftet av SAS at han kunne kjøpe.

Klager har i sin klage til SAS presisert at om de hadde blitt boende på hotell ved Værnes hadde det blitt mye dyrere for SAS. Han fastholder sitt krav om å få refundert kr 5351 for billettene fra Trondheim til Oslo den 15. juli.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har besluttet å utbetale kr 17625 i denne saken.

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, tredje ledd. SAS har kun gitt nemnda en kort melding om at de utbetaler kr 17625.

Kansellering gir passasjerer 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 artikkelene 5 og 7. Pilotstreiken i SAS er i henhold til nemndas tidligere praksis og EU-domstolens behandling av pilotstreiken i SAS i 2019, ikke ansett å utgjøre en slik ekstraordinær omstendighet. Klager og hans sønn fikk beskjed om kanselleringen dagen før avreise og har derfor rett til standarderstatning på 250 euro per person, jf. artikkel 7 nr 1 litra c.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom omruting eller refusjon av flybillettene, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8. Det følger av fast nemndpraksis og av EU-kommisjonens tolkningsveileder til forordningen at passasjerer kan kreve refusjon av utgifter til omruting gjort på egenhånd dersom selskapets tilbud og assistanse ikke kan regnes som tilstrekkelig etter forordningen.

Klager har forklart at han i samtale med SAS fikk bekreftet at han kunne omrutes til Oslo og bli der i påvente av at streiken skulle avsluttes. SAS har ikke kommentert eller benektet dette og nemnda legger derfor klagers versjon til grunn. Nemnda anbefaler at SAS erstatter klagers utgift til flybilletter fra Trondheim til Oslo den 15. juli 2022 med kr 5351.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler standarderstatning på 250 euro per person, totalt 500 euro, samt refunderer klagers utgift til flybilletter med kr 5351.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Caroline Tomren (Norwegian Air Shuttle)

Sølvi Hagen (Ticket)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)