

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning, samt refusjon av utgifter til ny flybillett og daghotell. SAS pilotstreik 2022.

Dato

02.02.2023

Saksnummer

2022-01733

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde billetter med SAS den 12. juli 2022 for en reise fra Oslo kl. 12.45 med ankomst Stockholm kl. 13.45. Deretter skulle hun reise med tog fra Arlanda til Sundsvall der hun hadde en timeavtale med politiet den 13. juli. Den 11. juli kl. 15.18 fikk klager en e-post fra SAS med beskjed om at flyvningen var kansellert som følge av pilotstreik. Det var videre beskjed om at hun var omruttet til å reise den 13. juli med Lufthansa fra Oslo kl. 06.40 via Frankfurt og med ankomst Stockholm kl. 12.20.

Klager ga derfor skriftlig beskjed til SAS om at den tilbudte omrutingen ikke passet fordi hun ville komme frem til Sundsvall etter sitt avtalte møte der. Hun ringte deretter SAS flere ganger for å sjekke omrutingsalternativer, men det var umulig å nå gjennom på telefon. Hun bestilte derfor en billett med Norwegian for reise fra Oslo til Stockholm den 12. juli kl. 07.40. Billetten kostet kr. 4778 og klager fremsatte krav til SAS om at de måtte refundere denne utgiften. SAS svarte at dersom hun var blitt omruttet til en avgang senere enn 24 timer etter opprinnelig avgang, så kunne de dekke utgifter til ny flybillett, togbillett eller eventuelt leie av bil innenfor samme priskategori som SAS-billetten. Klager viste til informasjon om passasjerrettighetene i sin dialog på chattetjenesten til SAS, men nådde ikke frem med sitt krav.

Klager krever standarderstatning for kansellert avgang i henhold til EU-forordning 261, samt refusjon av utgifter til ny flybillett med Norwegian på NOK 4778 og daghotell med SEK 975.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke inngitt tilsvarende svar 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.

EU-domstolen avsa dom vedrørende fortolkningen av EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nr. 3 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 hun ble tilbudt en omruting som ville medføre at hun kom for sent fem til sitt møte i Sundsvall. Hun fikk ikke hjelp av SAS til å finne et omrutingsalternativ som passet, og har fremlagt dokumentasjon som viser den lange ventetiden på chat og telefon. Klager kjøpte derfor ny billett fra Oslo til Stockholm med Norwegian. Nemnda anbefaler at SAS refunderer klagers utgifter til ny flybillett med NOK 4778.

Klager har videre fremsatt et krav om refusjon av utgift til daghotell med SEK 975. Dette kravet er ikke nærmere forklart, men kvitteringen som klager har fremlagt gjelder hotell den 12. juli og nemnda antar at dette derfor er hotellopphold i påvente av videre reise med tog til Sundsvall. Det aktuelle grunnlaget for dekning for et slikt tap er luftfartsloven § 10-20.

Nemndas flertall - lederen og bransjerepresentantene - mener at et tap i form av utgifter til forhåndsbooket hotell ikke er en påregnelig følge av en kansellering, og at passasjeren derfor uansett ikke ville hatt krav på dekning av utgift til daghotell på alminnelig erstatningsrettslig grunnlag.

Flertallet mener videre at standarderstatningen er ment å omfatte også ikke-økonomiske tap, herunder ulike ulemper, i tillegg til utgifter til for eksempel parkering, taxi, buss, tapt arbeidsfortjeneste, ubenyttet hotellovernatting og lignende. Det følger av EU-forordning 261/2004 artikkel 12 at erstatning på annet grunnlag skal samordnes med standarderstatningen, og flertallet mener at den standarderstatningen som klager har fått i dette tilfellet dekker den utgiften klager har hatt til daghotell.

Mindretallet – forbrukerrepresentantene – er av den oppfatning at utgift til daghotell er å anse som en påregnelig følge av kanselleringen.

Mindretallet viser til at egenomrutingen som følge av kanselleringen medførte at klager måtte oppholde seg i Stockholm i lengre tid, før hun kunne reise videre til Sundsvall. I en slik situasjon er det etter mindretallets syn påregnelig at det oppsto et slikt behov. Mindretallet mener følgelig at det foreligger en påregnelig og adekvat årsakssammenheng mellom kanselleringen og klagers tap. Etter mindretallets syn er det grunnlag for å få dekket tapet etter luftfartsloven § 10-20.

Bransjerepresentant Maglasang fikk uventet forfall, og de øvrige medlemmene fant det forsvarlig å behandle saken med bare én bransjerepresentant, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Nemnda konkluderte i tråd med flertallets oppfatning. Lederen har dobbeltstemme ved et nemndmedlems forfall, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5, 6 ledd.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler standarderstatning på 250 euro til klager, samt refunderer NOK 4778 for utgiften til ny flybillett med Norwegian.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Edvin Gagnes (Flyr)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

