

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Kav om erstatning for kansellering som følge av pilotstreik.

Dato

20.08.2021

Saksnummer

2019-04660

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans medreisende, totalt to personer, hadde billetter for reise med SAS fra Oslo til Frankfurt den 2. mai 2019 og med retur den 9. mai. Billettene kostet kr. 7882. Både utreisen med SK4755 og returflyvningen med SK4556 ble kansellert som følge av pilotstreiken i SAS. Klager måtte kjøpe billetter med Lufthansa i siste liten og disse kostet kr. 13526.

Klager krever merkostnaden på kr. 5644 refundert.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har i sitt tilsvare av 17. mars 2020 anført følgende:

Klager har fremmet krav mot SAS der han krever refundert mellomlegget mellom opprinnelige SAS-billetter og nye Lufthansa-billetter. Bakgrunnen for kravet er at klager så seg nødt til å kansellere SAS-billettene og kjøpe nye billetter med Lufthansa da det var fare for at pilotstreiken i SAS vedvarte. Flyvningen den 2. mai ble kansellert, mens klagers returflyvning den 9. mai var planlagt å gå som normalt.

SAS viser til trafikkloggen og bestillingshistorikken der tidspunktene for kanselleringene fremgår. Loggen viser at SAS kansellerte avgangen med SK4755 den 1. mai kl. 14.07, 19 timer før planlagt avgangstid. Klager avbestilte hele reisen den 30. april på morgenen.

SAS bemerker at dersom klager ikke hadde kansellert billettene på egenhånd før selskapet kansellerte flyvningen, etter all sannsynlighet likevel hadde blitt booket om av SAS kostnadsfritt til den samme flyvningen han bestilte billetter til. Så snart en avgang ble kansellert under streiken, gikk dedikert personell gjennom alle ombookingsalternativer for passasjerene på den aktuelle avgangen. SAS har beregnet

at i overkant av 220.000 passasjerer ble ombooket. Klager har altså ikke innrømmet SAS tilstrekkelig med tid til å gjennomføre en ombooking for klager.

Bestillingshistorikken og trafikkloggen viser at klager selv kansellerte reisen før SAS kansellerte flyvningen. Det betyr at klager har valgt refusjon av billetten, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8, og han har dermed ikke krav på omruting. Klager har på eget initiativ kjøpt billetter med Lufthansa, og har derfor heller ikke krav på erstatning for disse billettene. Det bemerkes at klager har fått full refusjon av de opprinnelige billettene med SAS.

På bakgrunn av det ovennevnte vil SAS ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at klager har fått de opprinnelige billettene refundert av SAS.

SAS har gjennom bestillingshistorikken (såkalt PNR) dokumentert at reisen er kansellert online av klager den 30. april 2019. Transportklagenemnda er av den oppfatning at SAS i tilstrekkelig grad har sannsynliggjort at klager kansellerte sin reise før flyvningene ble kansellert av SAS.

Etter dette tidspunktet forelå det dermed ikke lenger noen bekreftet reservasjon på de aktuelle flyvningene, slik at EU-forordning 261/2004 ikke kommer til anvendelse, jf. artikkel 3 nummer 2 bokstav a. Klager har derfor ingen krav, herunder standarderstatning for kansellert reise og tilbud om omruting av reisen, etter EU-forordningen selv om SAS senere kansellerte SK4755 og SK4756.

Nemnda mener imidlertid at SAS har forpliktet seg avtalerettslig til å utbetale 300 euro til klager. Dette fremkommer av en e-post sendt til klager fra SAS den 27. september 2020.

Nemnda anbefaler derfor at SAS utbetaler 300 euro til klager.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler 300 euro til klager.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)