

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Klager krever standarderstatning på 250 euro, kreditering av 1875 SAS poeng og kompensasjon for nedgradering av setet grunnet kansellering.

Dato

24.01.2023

Saksnummer

2022-01206

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Frankfurt den 29.10.2021 med SAS SK4755 med avgang klokken 9:15. Flyet til klager ble kansellert og klager ble omrutet til LH0863 med avgang klokken 16:40. Klager krever standarderstatning på 250 euro, kreditering av 1875 SAS poeng for reisen og kompensasjon for nedgraderingen fra SAS plus til SAS go.

Klager anfører i det vesentligste at han mistenker at SAS prøver å unngå utbetaling av erstatning ved å skyldre på streik blant mannskapet på ramp handling.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS anfører i det vesentligste i sitt tilsvare til klager at de ikke er ansvarlig for å utbetale klager kompensasjon ettersom kanselleringen kom som følge av streik blant ramp handling mannskapet som de anser som en ekstraordinær omstendighet utenfor deres kontroll. Selskapet har ikke kommentert klagers krav om kreditering av opprinnelig SAS poeng og kompensasjon for nedgradering fra SAS plus til SAS go.

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 ikke levert tilsvare til nemnda.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 jf. artikkel

7. Overfor klager opplyste SAS at at kanselleringen skyldes streik blant ramp handling mannskapet uten å konkretisere dette nærmere.

Streik er ikke nødvendigvis en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Dette må vurderes konkret i hvert tilfelle og i henhold til EU-domstolens praksis.

I henhold til EU-domstolens konklusjon i saken C-28/20 er det ikke å anse som en ekstraordinær omstendighet i henhold til artikkel 5 nummer 3 når en fraktførers ansatte gjennom en fagforening og i henhold til nasjonale regler går til streik basert på fremsatte krav mot flyselskapet, selv om disse ansatte er nødvendige for å kunne gjennomføre en flyvning.

Nemnda er av den oppfatning at SAS ikke har sannsynliggjort at kanselleringen skyldtes en type streik som er å anse som en ekstraordinær omstendighet. Det er da ikke dokumentert at kanselleringen av SK4755 skyldtes ekstraordinære omstendigheter, og klager har krav på standarderstatning på 250 euro for kanselleringen.

Klager krever også kreditering av 1875 grunnpoeng hos SAS som vedkommende ville mottatt dersom flyvningen ikke hadde blitt kansellert.

SAS svarer på sine nettsider under spørsmål og svar bekreftende på spørsmålet om selskapet kompenserer grunnpoengene passasjerer ville tjent selv om vedkommende blir booket om til et annet flyselskap.

Klager har krav på 1875 grunnpoeng kreditert fra SAS.

Hva det gjelder klagers krav om kompensasjon for nedgraderingen, følger det av EU-forordning 261/2004 artikkel 10 nr. 2 bokstav a at passasjerer har krav på 30 % reduksjon i billettprisen. Det anbefales at dette refunderes klager.

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler klager 250 euro i standarderstatning, krediterer klager 1875 SAS poeng og refunderer klager 30% av billettprisen.

Vedtak

Nemnda anbefaler at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Edvin Gagnes (Flyr)

Maricor Maglasang (American Express Travel)