

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning for kansellert avgang som følge av generalstreik i Frankrike.

### Dato

06.10.2020

### Saksnummer

2020-00203

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans reisefølge skulle reise fra Oslo til Las Palmas den 7. desember 2019 med SK4697 kl. 09.35. Avgangen ble kansellert som følge av en streik og de ble omrutet til avreise neste dag med samme fly kl. 07.30. De ankom Las Palmas kl. 12.15 med en forsinkelse på ca 22 timer. I sin klage til SAS ba klager om dokumentasjon for hvordan den påståtte streiken hadde en konkret sammenheng med kansellering av deres flyvning. SAS ha vist til både en streik i Frankrike og noe om streik og arbeidsforhold i Skandinavia. Først etter at klager sendte saken til Transportklagenemnda har SAS kommet med nye opplysninger som tidligere ikke har vært gitt klager.

SAS melder blant annet at de var kjent med at det foregikk en varslet streik i Frankrike som varte over flere dager, fra 5. til 8. desember. SAS var i forbindelse med dette klar over at de kunne få problemer med å opprettholde ordinær trafikk i denne perioden, og kunne iverksatt tilstrekkelige tiltak for å forhindre kanselleringer.

Kanselleringen av SK4697 skjedde først den 7. desember. Siden SAS alt kjente til streiken og problemene dette medførte for trafikken mener klager derfor at SAS ikke har oppfylt sin plikt til å iverksette nødvendige tiltak for å forhindre kanselleringen.

Klager krever standarderstatning på 400 euro pr. person, totalt 800 euro, i henhold til EU-forordning 261/2004.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SK4697 ble kansellert som følge av en generalstreik i Frankrike hos blant annet flyvelederne (ATC - Air Traffic Control), det vises til fremlagt dokumentasjon. Streiken førte til kraftige restriksjoner i luftrommet, spesielt i flytrafikken til og fra Kanariøyene. Dette var en streik som varte over flere dager (5. – 8. desember), og det medførte et stort

trykke på SAS' kabinpersonale og fly, som gjorde det nødvendig å kansellere enkelte avganger. Klager med reisefølge ble omrutet til første ledige avgang neste dag.

Helt generelt er flyvninger som flyr tur-retur fra Skandinavia til Kanariøyene eller omvendt helt i grenseland for hva som er tillatt med tanke på den maksimalt tillatte arbeidstid for besetningen. Derfor hender det at i utgangspunktet små forsinkelser – uavhengig av opprinnelse – fører til en mye lengre forsinkelse totalt sett fordi besetningen rett og slett ikke rekker å fly tilbake før de har fått tilstrekkelig med hvile. Dette skjer heldigvis svært sjeldent.

For å unngå at slike problemer oppstår har SAS truffet hva de anser rimelige tiltak, nemlig å ha fulle besetninger på standby på hotell i Las Palmas slik at de kan kalles ut dersom det skulle være behov for det. Det er likevel ikke slik – og det kan heller ikke påkrevs – at det skal planlegges en full besetning for hver eneste flyvning SAS har til Las Palmas. På det aller meste er det opp mot 10 flyvninger til Las Palmas fra Skandinavia lørdag og søndag hvor 90% går uten problemer.

I denne saken hvor kanselleringen skyldes eksterne faktorer som generalstreik og streik blant franske flyveledere må dette åpenbart være en situasjon som må anses ekstraordinær, og det må videre antas at flyselskapet har truffet de tiltak som med rimelighet kan forventes. SAS finner etter dette at passasjerer ikke kan ha krav på erstatning.

### **Nemnda bemerker**

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 artiklene 5 og 7.

EU-forordningen nevner i sin fortale at streik kan være en slik ekstraordinær omstendighet. Forordningen sier imidlertid ikke at enhver streik som rammer flyselskapets drift må anses for å ligge utenfor dets kontroll. Den sier heller ikke om det skal/bør skilles mellom streik i eget selskap eller streik hos andre.

Nemnda finner at SAS har dokumentert at SK4697 ble kansellert som følge av generalstreik i Frankrike. Nemnda er videre av den oppfatning at SAS har truffet de tiltak som kan forventes ved omdisponering av fly og besetninger opp mot store begrensninger i slot tider som følge av streiken. SAS kunne således ikke forhindre kanselleringen som skyldtes en streik utenfor SAS' kontroll og ansvarsområde. Innstilling som følge av streik blant eksempelvis flygeledere og flyplassansatte, gir som hovedregel ikke rett til standarderstatning etter forordningen.

Nemnda anbefaler ikke at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning i dette tilfellet.

Saken er behandlet med èn forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften §5-5(5).

**Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Lene F. Johnsen (leder)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)
- Ingrid Helene Espolin Johnson (Norwegian Air Shuttle)