

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering som følge av pilotstreik.

Dato

20.08.2021

Saksnummer

2019-03396

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans medreisende skulle reise tur/retur fra Oslo til New York med SAS. De hadde utreise den 30. april 2019 med SK907 kl. 11.10 og skulle reise hjem den 3. mai kl. 18.55. På grunn av pilotstreik i SAS ble utreisen kansellert. Klager måtte legge inn en betydelig innsats for å få kontakt med SAS for å bli booket om. De opplevde at SAS i liten grad var løsningsorienterte eller ønsket å hjelpe dem. Klager satt i telefonkø i til sammen tre timer.

Til slutt ble de booket om til å reise med Austrian Airlines fra Oslo kl. 06.45 den 30. april, via Wien og med ankomst New York kl. 13.50. Om ettermiddagen amerikansk tid den 1. mai, oppdaget de at hjemreisen med SAS for klagers medreisende var slettet. De tok umiddelbart kontakt med SAS, men kom ikke gjennom på deres amerikanske nummer. Deretter forsøkte de på SAS' norske nummer og etter 35 minutters ventetid fikk klager presentert problemstillingen, men så ble samtalen brutt av SAS' kundebehandler etter ca. 5 minutter. Klager forsøkte igjen, men måtte gi opp på grunn av ventetiden. Samme kveld amerikansk tid forsøkte han på nytt og kom gjennom etter en stund. Kundebehandleren forsto problemet, men måtte snakke med en overordnet. Etter totalt å ha ventet i over en time, kom kundebehandleren tilbake og sa at SAS skulle ringe ham tilbake om 1-3 timer. De hørte ingenting mer fra SAS.

Klager tok deretter kontakt igjen med SAS tidlig på morgenen amerikansk tid den 2. mai. Igjen møtte de en kundebehandler som så problemet, men ikke kunne gjøre noe. De ble bedt om å ringe tilbake. Etter 30 minutter ringte klager igjen og fikk endelig snakke med en kundebehandler som fikk booket ny hjemreise til dem fra New York med United Airlines til Frankfurt og derfra med Lufthansa til Oslo.

Klager fremsatte i en klage til SAS krav om følgende:

- * En skriftlig unnskyldning fra SAS for at de slettet flybilletten for klagers medreisende ved en feil, samt fordi både klage per e-post og vanlig postgang ikke førte frem.
- * Refusjon av 2 x 20 000 Eurobonuspoeng til klager og hans medreisende, subsidiært 2 x 4000 kr, for elendig kundeservice og tapt feriedag fordi de ikke fikk hjelp av SAS.
- * Dekking av faktiske telefonutgifter for klager med 989,42 kr

Klager mottok ikke svar fra SAS og sendte saken inn til Transportklagenemnda, I ettertid har klager oppdaget at han har mottatt to e-poster fra SAS, men disse lå i hans spamfilter. I sin skriftlige klage sendt per post til SAS, ba klager spesifikt om at han ville ha svar per post, da han ikke hadde fått svar på sine henvendelser per e-post. Klager fastholder sitt krav om erstatning og en beklagelse fra SAS.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har i sitt tilsvare av 17. oktober 2019 anført følgende:

Klager har fremmet erstatningskrav mot SAS fordi klager og hans reisefølge opplevde dårlig kundeservice i forbindelse med ombooking under pilotstreiken som pågikk i begynnelsen av mai.

Først ønsker SAS å påpeke at klager ikke har tatt kontakt med selskapet. Klager selv angir årsaken til dette å være at selskapet ikke har en e-postadresse for klager. SAS tilbyr imidlertid en løsning via hjemmesiden der klager og krav kan registreres via feedback-skjema. Det er beklagelig at klager ikke fikk kontakt med SAS, og at det dermed gikk med mye av hans tid til å forsøke å få kontakt med kundeservice for å få klarhet i billetter og hvilke ombookinger som var gjort. Som klager sikkert er klar over, var det veldig hektiske dager for alle som jobbet med ombookinger og kundeservice i dagene streiken pågikk.

Slik det er beskrevet og slik det fremgår av bookinghistorikken har reisefølget likevel landet samme dag i Oslo som det opprinnelig var bestilt, snau fire timer forsinket. Selv om det angivelig har vært en del styr å få dette på plass, har SAS likevel foretatt en omruting som må sies å være akseptabel med tanke på den aktuelle situasjonen.

På bakgrunn av dette kan ikke SAS imøtekomme klagers krav om erstatning i form av EuroBonus-poeng eller kontantkompensasjon.

SAS understreker at, dersom nemnda vil vurdere om klager har krav på standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, så kan SAS ettersende dokumentasjon for at pilotstreiken våren 2019 var en ekstraordinær situasjon som ikke kan anses som en del av flyselskapets sedvanlige aktivitetsutøvelse og som var utenfor SAS' faktiske kontroll. SAS mener derfor at klager og hans reisefølge derfor ikke vil ha krav på standarderstatning for den kansellerte utreisen fra Oslo til New York.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder krav om erstatning og en beklagelse for manglende kundeservice og hjelp i forbindelse med en feil begått av SAS ved ombooking av klager og hans medreisendes billetter for en reise tur/retur New York i tidsrommet da pilotstreiken i SAS pågikk våren 2019. Flyvningen fra Oslo til New York med SK907 den 30. april 2019 ble kansellert og i forbindelse med ombookingen ble hjemreisen fra New York den 3. mai slettet på den ene billetten.

Saken gjelder en kansellert reise som følge av pilotstreik. Nemnda behandler først selve kanselleringen av klagers opprinnelige utreise med SK907.

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.

Transportklagenemnda besluttet å utsette behandlingen av saken da EU-domstolen mottok en anmodning om prejudisiell avgjørelse fra Attunda tingsrätt i Sverige vedrørende fortolkningen av EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nr. 3 i forbindelse med en tvist mellom Airhelp Ltd og SAS. Flyselskapet hadde avslått passasjerens krav om standarderstatning etter at hans flyvning var kansellert som følge av pilotstreiken i SAS våren 2019 og anført at streiken måtte anses som en ekstraordinær begivenhet utenfor selskapets kontroll.

EU-domstolen avsa dom vedrørende fortolkningsspørsmålene den 23. mars 2021 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 compensation 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 ikke er å anse som en ekstraordinær omstendighet som vil fritta 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 600 euro per person, totalt 1200 euro, i standarderstatning til klager og hans medreisende.

Kansellering av en flyvning medfører også at passasjerene har krav på omruting eller refusjon av billetten jf. artikkel 5 jf. artikkel 8.

I dette tilfellet ble klager, etter innsats fra klager, omrutet i tråd med forordningen.

Klager har fremsatt krav om erstatning for dårlig kundeservice, tidstap og telefonutgifter fordi SAS ved en feil slettet deler av deres returreise fra New York til Oslo den 3. mai. SAS har tilbudt å dekke telefonutgiftene med kr. 989 og nemnda anbefaler at SAS utbetaler dette til klager dersom det ikke er gjort.

Nemnda mener at SAS ved å slette de medreisendes returbilletter har opptrådt uaktsomt. Klager har ikke dokumentert noe økonomisk tap utover telefonregningen som han har fått dekket. Klager har derfor ikke noe økonomisk tap, som er et vilkår for erstatning.

Når det gjelder krav om erstatning for dårlig kundeservice og tap anser nemnda anser dette som er krav om ulempeerstatning (for ikke-økonomisk tap).

Hva gjelder ikke-økonomisk tap har nemnda delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen og bransjerepresentantene, mener at verken EU-forordning 261/2004, luftfartsloven § 10-20 eller Montrealkonvensjonen har regler om dekning av ikke-økonomisk tap. I norsk erstatningsrett er regelen at ikke-økonomisk tap ikke har erstatningsrettslig vern med mindre det finnes en særskilt hjemmel for dette. En slik hjemmel foreligger ikke i dette tilfellet og nemnda kan ikke anbefale at klager får medhold i sitt krav om erstatning for dårlig kundeservice og tap tid.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, mener at luftfartsloven § 10-18, jf. Montrealkonvensjonen artikkel 17 nr. 2 kan tolkes slik at også ikke-økonomisk skade omfattes, jf. Walz vs. ClickAir (C-63/09). Mindretallet påpeker også at selv om det i norsk erstatningsrett i utgangspunktet ikke er grunnlag for erstatning for ikke-økonomisk tap, inneholder flyretten særlige rettsregler om nettopp dette, jf. EU261 artikkel 7. Innenfor denne delen av retten er det tradisjon delvis dekning av ikke-økonomisk erstatning, noe som medfører at tolkningsprinsippene som legges til grunn i Waltz vs. ClickAir også kan benyttes på luftfartsloven § 10-18, jf. Montrealkonvensjonen artikkel 17 nr. 2 for tvistesaker etter norsk rett.

Ettersom flertallets syn skal legges til grunn mener mindretallet at det ikke nødvendig å ta konkret stilling kravet i saken.

Nemnda anbefaler ikke at klager gis medhold i sitt krav om ulempeerstatning.

Nemnda bemerker for øvrig at nemnda ikke har myndighet til å pålegge SAS å utferdige en skriftlig unnskyldning.

Nemnda anbefaler at SAS utbetaler standarderstatning på 600 euro for to personer, totalt 1200 euro, samt refunderer klagers telefonutgifter med 989 kroner dersom dette ikke er gjort.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår over.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler standarderstatning på 600 euro for to personer, totalt 1200 euro, samt refunderer klagers telefonutgifter med 989 kroner dersom dette ikke er utbetalt.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)