

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet streik.

Dato

04.03.2016

Saksnummer

0602/15F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om refusjon av utgifter grunnet streik.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Longyearbyen til Oslo den 6. mars kl. 13:30 med DY397. Avgangen ble kansellert som følge av pilotstreik, og klager ble booket om til neste ledige avgang tre dager senere.

Klager hadde ny billett videre fra Oslo til Hamburg den 8. mars med DY1876, samt forhåndsbetalt hotell i Oslo fra 6. - 8. mars.

Klager krever refusjon av utgifter til hotell og mat i Longyearbyen, til sammen kroner 3 407. Videre krever han refusjon av forhåndsbetalt hotell i Oslo, kroner 1 793.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY397 fra Oslo til Longyearbyen ble kansellert på grunn av pilotstreik, det vises til fremlagt dokumentasjon. Klager ble booket om til 9. mars.

Klager hadde en ny reise med Norwegian den 8. mars fra Oslo til Milano, Norwegian booket om til den 12. mars kostnadsfritt.

I de tilfeller hvor en uregelmessighet er forårsaket av en ekstraordinær omstendighet, er flyselskapet unntatt fra forpliktelse til å utbetale kompensasjon. I henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5(3) skal et transporterende flyselskap ikke være pålagt å betale erstatning i samsvar med artikkel 7, dersom det kan godtgjøres at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Omstendigheter som er utenfor flyselskapets kontroll er hendelser som ikke er forårsaket av en handling eller unnlattelse av flyselskapet.

Norwegian har refundert klagers ubenyttede flybilletter. Norwegian vil videre refundere klagers utgifter til hotell og mat i Longyearbyen, men kan ikke imøtekomme hans krav om forhåndsbetalt hotell i Oslo.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

Kansellering gir rett til en 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. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger et slikt spesielt tilfelle. Flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå innstillingen.

EU-forordningen nevner i sin fortale at streik kan være et eksempel på en ekstraordinær omstendighet som medfører at flyselskapets forpliktelser bør være begrenset eller bortfalle. Forordningen sier imidlertid ikke at enhver streik som rammer flyselskapets drift må anses å ligge utenfor dettes kontroll. Forordningen sier heller ikke om det skal/bør skilles mellom streik i eget selskap eller streik hos andre.

Nemnda er av den oppfatning at streik hos tredjemann, for eksempel streik blant flygeledere og flyplassansatte, faller utenfor flyselskapets ansvarsområde. Innstilling som følge av slik streik gir således etter nemndas vurdering ikke rett til erstatning etter EU-forordningen.

Nemndas flertall, lederen og flyselskapenes representanter, er videre av den oppfatning at også en lovlig streik blant selskapets ansatte oftest vil være en ekstraordinær omstendighet i EU-forordningens forstand.

I dette tilfellet skyldtes kanselleringen pilotstreik. Flertallet er av den oppfatning at en slik streik faller utenfor det som må anses som en del av selskapets ordinære drift. Flertallet er videre av den oppfatning at kanselleringen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Etter flertallets vurdering gir således kanselleringen ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

Mindretallet, forbrukernes representanter, er av en annen oppfatning. Etter mindretallets vurdering er ikke pilotstreiken å anse som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Mindretallet viser til at en uventet hendelse ikke er det samme som en ekstraordinær omstendighet. Etter mindretallets vurdering er en lovlig, varslet streik en generell risiko ved å drive en virksomhet, selv om ikke streik kan eller skal forhindres av flyselskapet. En intern og lovlig streik hos flyselskapet er en del av flyselskapets ordinære drift, og kan derfor ikke anses som ekstraordinær. Mindretallet mener følgelig at passasjeren har krav på standardkompensasjon.

En samlet nemnd bemerker videre:

Norwegian pliktet i den foreliggende situasjon å tilby omruting snarest mulig på tilsvarende transportvilkår, jf. forordningen artikkel 5, jf. artikkel 8 til bestemmelsesstedet. De pliktet

videre å tilby måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden og hotellovernatting der det er nødvendig.

Norwegian tilbød omruting. Klagerne akseptert denne. Norwegian burde ha tilbudt hotell og måltider på Svalbard. Norwegian tilbød dette først i klageomgangen. Dersom utgiftene ikke er erstattet, anbefales det gjort.

Klagerne ble omrutet fra Svalbard til 9. mars 2015. De fikk ikke benyttet forhåndsbetalt hotell i Oslo fra 6. - 8. mars. Norwegian er ikke ansvarlig for disse utgiftene da kanselleringen skyldtes streik, et forhold som er utenfor Norwegians kontroll.

Som følge av streiken rakk klagerne ikke flygningen fra Oslo - Milano den 8. mars. Klagerne ble omrutet til flygning 12. mars. Dette nødvendiggjorte hotell i Oslo fra 9. - 12. mars.

Det er uklart for nemnda om Norwegian tilbød hotell i Oslo disse dagene. Om klagerne selv dekket hotellutgiftene, er nemnda av den oppfatning at Norwegian ikke er ansvarlig for disse hotellutgiftene. Nemnda viser til at klagerne hadde to separate sett billetter: en Milano - Oslo t/r og en Oslo - Longyearbyen t/r, med forskjellige bestillingsreferanser. Det innebærer at i teknisk forstand ble reisen fra Svalbard avsluttet i Oslo.

Nemnda traff etter dette slik

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold. Dersom hotell- og utgifter til mat mv. på Svalbard ikke er refundert, anbefales det gjort.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbrukerrådet Europa, Bente Foshaug, Forbrukerrådet, Monica Grimstad, Widerøe's Flyveselskap AS., Tove Husa Wiger, SAS Norge AS.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene.

Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller

opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.