

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet kansellering som følge av streik.

Dato

10.05.2016

Saksnummer

0696/15F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Trondheim den 8. mars kl. 17:40 med DY764. Flyet ble kansellert grunnet streik. Klager hadde akkurat landet på Gardermoen etter en lang flytur fra Las Palmas med et spedbarn, og ble nå fortalt at eneste alternativ transport var med buss. Klager ville ikke utsette spedbarnet for en åtte timers lang busstur og kjøpte derfor nye billetter med annet selskap dagen etter.

Klager stiller seg kritisk til at Norwegians personale på Gardermoen ikke viste noen forståelse for klagers situasjon.

Klager krever refusjon av utgifter til hotell og mat på Gardermoen, samt nye flybilletter, til sammen kroner 12 464.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

I perioden 28. februar til 10. mars 2015 var Norwegian rammet av pilotstreik. DY764 ble dessverre kansellert grunnet denne streiken. Det ble satt inn en rekke tiltak som for eksempel å sette inn busstransport. Det vises til fremlagt dokumentasjon. Hendelsen var ekstraordinær og utenfor Norwegians kontroll.

Klager valgte å kjøpe nye billetter med SAS. Norwegian forstår ulempen med å reise lange strekninger med små barn, men kan likevel ikke bære den økonomiske byrden da flyselskapet i dette tilfellet hadde satt opp buss på strekningen og dermed oppfylt sin avtale som transportør.

På samme måte som under Montreal-konvensjonen bør luftfartsselskapenes forpliktelser være begrenset eller bortfalle i tilfeller der en hendelse er forårsaket av ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Slike omstendigheter kan særlig inntreffe i tilfeller med politisk ustabilitet, værforhold som gjør det

umulig å gjennomføre flygingen, sikkerhetsrisiko, uforutsette mangler ved flysikkerheten og streiker som påvirker driften til det transporterende selskap.

Norwegian har refundert klagers ubenyttede flybilletter, men kan ikke imøtekomme deres krav utover dette.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

Kansellering gir rett til erstatning 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 streik blant selskapets piloter. Flertallet er av den oppfatning at en slik streik faller utenfor det som må anses som en del av selskapets ordinære drift, og at streiken må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Flertallet finner videre godtgjort 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 en pilotstreik i eget selskap 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.

Ved kansellering har passasjeren valget mellom refusjon av hele billettprisen og omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet.

Norwegian tilbød omruting med buss. Klagerne hadde med et barn på ni måneder og fant ikke å kunne akseptere dette. De tok inn på hotell og kjøpte billetter med SAS neste dag.

Nemnda har ved den videre vurdering delt seg i et flertall og et mindretall. Flertallet, samtlige medlemmer med unntak av bransjerepresentant Monica Grimstad, er av den oppfatning at plikten til å tilby omruting «på tilsvarende transportvilkår» i utgangspunktet innebærer omruting med fly. Unntak kan tenkes der det etter en helhetsvurdering synes rimelig.

I henhold til nettsiden no.avstand.org er det 495 kilometer mellom Oslo og Trondheim, og kjøretid med bil er beregnet til ca. seks og en halv time. Bussen ville således være fremme i Trondheim ca. kl. 23:00.

Det forelå mulighet til omruting med SAS neste dag til en merkostnad på kr 5.774.

Flertallet er etter en samlet vurdering av den oppfatning at buss i den foreliggende situasjon ikke tilfredsstiller forordningens krav til omruting, og flertallet anbefaler at Norwegian erstatter klagers merutgift til flybilletter (dvs. utgifter til billetter med SAS fratrasket Norwegian-billetten), hotell og mat.

Mindretallet, Monica Grimstad, er av den oppfatning at Norwegian hadde gitt kundene et tilbud med å sette opp busstransport samme dag. Kunden valgte selv å avbryte kontrakten med Norwegian ved å ordne seg egen transport dagen etter pluss hotellovernatting.

Norwegian har ingen ombookingsavtale med SAS, og kan derfor ikke pålegges og kjøpe eller dekke utgifter til nye flybilletter med SAS og hotellovernatting. Widerøe kan ikke se noen hjemmel for at Norwegian skal hefte for klagers valg, og utgiften dette medførte, eller at det er anledning til en motregning mot utlegg Norwegian ville hatt til forpleining dersom klager hadde benyttet seg av Norwegian sitt tilbud. Norwegian har refundert kundes ubenyttede billetter.

Det fremgår av klagen til Norwegian at klager også krever erstattet tapt arbeidsfortjeneste. Et flertall bestående av nemndas leder og flyselskapenes representanter er av den oppfatning at Norwegian er ikke ansvarlig for det tapet klager ble påført da årsaken til at flygningen var innstilt var et forhold utenfor Norwegians kontroll.

På bakgrunn av flertallets vurderinger traff nemnda slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian erstatter klagers merutgifter til billetter med SAS samt utgifter til hotell og mat.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Tove Husa Wiger, SAS Norge AS, Monica Grimstad, Widerøe's Flyveselskap 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.