

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning av påførte utgifter etter forsinkelse som følge av streik.

Dato

27.08.2010

Saksnummer

301/09F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning av påførte utgifter etter forsinkelse som følge av streik.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise 23. oktober 2009 kl 18.15 fra Warszawa til Oslo. Flyet tok ikke av før kl 22.15 ca 4 timer forsinket og landet ca kl 00.15 den 24. oktober. Klager hadde videreforbindelse med SAS fra Oslo til Kristiansund 23. oktober kl 21.45. På grunn av forsinkelsen rakk ikke klager denne videreforbindelsen til Kristiansund. Klager måtte ta inn på hotell. Dette påførte ham ekstrautgifter, slik at ikke hadde nok penger til å fly med SAS til Kristiansund. Klager måtte kjøpe billett fra Oslo til Molde 24. oktober. For å komme seg til Kristiansund fikk han skyss med venner i bil.

Da forsinkelsen oppsto i Warszawa ble klager ikke informert om årsaken til forsinkelsen, han fikk ei heller noen informasjon om sine rettigheter ved forsinkelse, selv om han aktivt oppsøkte Norwegian kontor i terminalen og ved gaten.

Klager fikk den 25. oktober fikk vite at forsinkelsen 23. oktober skyldtes en streik. Denne var varslet i god tid. Norwegian kunne ha gjort tiltak for å unngå denne forsinkelsen. Klager kan dokumentere at streiken var varslet offentligheten i alle fall så tidlig som 14. oktober 2009.

Klager ønsker å få dekket sine påførte utgifter på kr 1.587 som følge av denne forsinkelsen eller en gratis reise med Norwegian tilsvarende dette beløpet.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Det ble den 23. oktober 2009 varslet om streik hos flygelederne i Italia. Varslet ble sendt ut til alle ansatte i Norwegian, samt alle som representerer Norwegian. Meldingen ble sendt ut fredag 23. oktober 2009 kl 06.25. Ny melding om ny informasjon om streiken ble sendt ut til samme mottakere, 23. oktober 2009 kl 12.23.

Meldingen beskriver tilsanden på Roma flyplass etter at luftrommet åpnet igjen etter at streiken var over, med forklaring på at avgangene etter dette tidspunkt ikke var avvirket

grunnet demonstrasjoner på flyplassen i Roma, i tillegg til forsinkelser i avviklingen av generell flytrafikk som følge av streiken.

En streik er per definisjon en aksjon som er ment for å fremme en spesiell sak, og nyheten vil som regel komme kort tid før selve aksjonen, for å ramme flest mulig. Norwegian har ikke visst om denne streiken i forkant av den 23. oktober 2009.

Klagers avgang DY2027 til Oslo den 23. oktober 2009 ble forsinket med 3 timer og 55 minutter. Dette flyet startet dagen med å fly fra Warszawa til Stavanger, deretter retur til Warszawa, uten forsinkelser. Videre skulle det fly fra Warszawa til Roma, med oppsatt avgangstid kl 11.40. flyet ble forsinket grunnet streiken, men ikke kansellert, da det var usikkert hvor lenge restriksjonene i luftrommet ville vare. flyet tok av etter 2 timer og 40 minutter. Neste avgang for denne maskinen var retur fra Roma til Warszawa. denne avgangen ble også forsinket, grunnet streiken og restriksjonene i luftrommet over Italia.

Klagers avgang DY2027 hadde original avgangstid kl 18.15. Denne ble forsinket som følge av streiken av flygelederne denne dagen, som lammet opererende flytrafikk ut og inn av Italia, i tillegg til demonstrasjoner på flyplassen i Roma som hindret flytrafikken og avviklingen av generell flytrafikk etter at luftrommet over Italia åpnet igjen, se Norwegians vedlegg 3.

Klager mener i sin henvendelse at Norwegian burde gjort nødvendige tiltak for å varsle passasjerer, i tillegg til å finne alternativ reiserute. Siden streiken omhandlet flygeledere så ble hele Italia rammet og ville en alternativ reiserute betydd at passasjerene ville måtte bli fraktet til nærmeste land for å bli fraktet hjem. Det ville ikke vært en løsning Norwegian ville valgt, da dette ville forårsaket en enda større forsinkelse for deres passasjerer, og i deres øyne blitt ansatt som dårlig service. I de tilfeller der det oppstår streik, vil det alltid forekomme en venteperiode for man vet aldri hvor lenge en streik vil vedvare.

I henhold til EU forordningen, som gjelder fra 17. februar 2005, er flyselskapene unntatt fra videre kompensasjon hvis årsaken til forsinkelsen, eller kansellering, er uforutsette forhold som forhindrer flyvningen.

I Europaparlamentets- og Rådsforordningen (EF) nr 261/2004 av 11. februar punkt 14 står følgende:

På samme måte som under Montreal-konvensjonen bør luftfartsselskapene forpliktelser være begrenset eller bortfalle i tilfeller der en hendelse er forårsaket av ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelig tiltak var truffet. Slike omstendigheter kan særlig inntreffe med politisk ustabilitet, værforhold som gjør det umulig å gjennomføre den berørte flygningen, sikkerhetsrisiko, uforutsette mangler ved flysikkerheten og streiker som påvirker driften til det transporterende selskap.»

Norwegian tar ikke ansvar for videre forbindelser for de reisende med andre transportselskap eller flyselskap, dette står beskrevet under deres regler og vilkår, og disse er bekreftet lest og akseptert av klager ved bestilling.

Denne forsinkelsen var utenfor Norwegians kontroll og de mener at de har gitt klager et godt tilbud ved å tilby å dekke utgifter til mat som han hadde i ventetiden, mot innsendelse av originale kvitteringer. Vanlig prosedyre er at det deles ut matkuponger ved en forsinkelse etter

to timer, om dette ikke forsinker avgangen ytterligere. Dette ble ikke gjort her da det ikke ble ansett som tid til dette.

Norwegian avviser klagers krav.

Nemnda bemerker:

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet tre timer eller mer etter det planlagte ankomsttidspunktet 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.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at forsinkelsen skyldtes ringvirkninger av flygelederstreiken i Italia. Dette er et forhold som må anses som en ekstraordinær omstendighet. Nemnda finner det sannsynlig at Norwegian ikke kunne unngå forsinkelsen selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til erstatning etter EU forordningen. Forsinkelsen gir heller ikke rett til erstatning etter luftfartsloven § 10-20 da nemnda finner det sannsynlig at Norwegian har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå forsinkelsen.

Avreisen fra Warszawa ble forsinket med ca 4 timer. Norwegian plikter i henhold til EU forordning 261/2004 artikkel 6 jf artikkel 9 å tilby den reisende måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Norwegian har tilbudt å dekke utgifter til mat mot innsendelse av originale kvitteringer.

Nemnda er enig i at Norwegian plikter å refundere klagers dokumenterte utgifter til mat. Dersom klager ikke er i besittelse av kvitteringer anbefaler nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter at han gis en erstatning på kr 125.

Nemndas mindretall, flyselskapenes representanter mener klager må dokumentere utgifter til mat og drikke, og er uenig i at det skal utbetales kr 125 dersom klager ikke kan dette.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at Norwegian erstatter klagers dokumentert utgifter til mat, alternativt kr 125 dersom utgiftene ikke kan dokumenteres.

Vedtaket er avsagt med den dissens som fremgår.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Olav Grøttland, SAS Norge AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Olav Grøttland, SAS Norge AS, Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap ASA.

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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.