

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Klager krever refusjon av flybilletter samt standarderstatning som følge av kansellert flyvning.

### Dato

20.05.2017

### Saksnummer

2016-00614

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning D85414 fra Madrid (MAD) til Oslo lufthavn (OSL) 20. mars 2016 kl. 15.25.

Klager med reisefølge fikk melding om kansellering, i køen for boarding av flyet, grunnet streik i Frankrike. Klager hevder Norwegian burde ha forutsett omstendighetene, da forbundet ICNA allerede 18 mars 2016 varslet om streik.

Klager ble sjekket inn på hotell betalt av Norwegian. Dagen derpå fikk klager beskjed om at Norwegian ikke var ansvarlig for å skaffe hjemtransport, da billettene var bestilt via en tredjepart - Ticket. Som følge av at det hastet for klager å rekke tilbake til jobb i Oslo 23. mars 2016, booket han følgelig nye billetter med KLM.

Klager hevder Norwegian er ansvarlig for å dekke tapet i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5-1 a) hvor det fremgår at ansvaret påhviler det transporterende luftfartsselskap. Det fremgår videre av artikkel 2 b) at Norwegian er det transporterende selskapet selv om billettene er kjøpt via Ticket.

Videre krever klager standarderstatning 400 euro pr. person i henhold til EU-forordningen. Norwegian kan ikke nekte å betale kompensasjon med henvisning til ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått, da streiken var varslet allerede 18. mars.

Avslutningsvis tar klager forbehold om å få dekket kostnader til fire telefonsamtaler i henhold til artikkel 9-1 c).

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning D85414 fra Madrid til Oslo den 20. mars 2016 ble kansellert som følge av flyvelederstreik i Frankrike. Denne streiken berørte flyselskaper i hele Europa, og selskapene erfarte «slot delays» for flyvninger over og i fransk luftrom. Som en direkte konsekvens av dette måtte kabinbesetningen overholde sine hviletidsbestemmelser.

Når en flyvning blir kansellert har passasjerene krav på enten gratis ombooking eller refusjon av billetten jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1. I denne saken valgte klager refusjon av billetten. Refusjonen ble gjennomført 31. mai 2016 til betalingskortet i bookingen.

Flyselskapene er unntatt fra å utbetale erstatning i de tilfeller hvor forsinkelsen er under tre timer eller årsaken til forsinkelsen er ekstraordinære omstendigheter. Streik blant franske flygeledere må anses for å være en ekstraordinær omstendighet. .

Norwegian avviser på ovennevnte bakgrunn klagers krav.

Norwegian ønsker avslutningsvis å bemerke følgende:

Når en flyvning blir kansellert har passasjerer rett på standard EU-kompensasjon dersom kanselleringen ikke skyldtes ekstraordinære omstendigheter, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 3, jf. artikkel 7. Kanselleringen skyldtes her ekstraordinære omstendigheter grunnet flyvelederstreik, og retten til EU kompensasjon faller således bort. Det stemmer derfor ikke at Norwegian har valgt å ikke tilkjenne klager kompensasjon grunnet at klager valgte refusjon av billetten i stedet for ombooking.

Når en passasjer velger å kjøpe reise via et reisebyrå er det reisebyrået som er deres avtalepart. Flyselskapet som leverer flyreisen er kun å anse som en leverandør av transporten. Bookingen til klager er følgelig en «E-ticket», og forandring av slike billetter bør gjøres ved kontakt med reisebyrået. Dette er også nærliggende i en slik sak da klager kun har hatt korrespondanse med reisebyrået hva gjelder kjøp av reisen, og at kjøpsavtalen således foreligger mellom disse parter. Det kan i denne situasjonen stilles spørsmålsteget om hvorfor klager ikke kontaktet sin avtalepart for videre hjelp i saken.

### **Nemnda bemerker**

D85414 fra Madrid til Oslo 20. mars 2016 ble kansellert.

Kansellering gir rett til 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.

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.

Kanselleringen skyldtes i dette tilfellet flygelederstreik i Frankrike, jf. fremlagt dokumentasjon. Flyselskaper over hele Europa ble rammet av store forsinkelser som følge av streiken, da det var restriksjoner for flyvninger over og i fransk luftrom.

Nemnda er av den oppfatning at streik hos tredjemann, for eksempel streik blant flygeledere og flyplassansatte, faller utenfor flyselskapets ansvarsområde. Forsinkelse som følge av slik streik, gir etter nemndas oppfatning ikke rett til erstatning etter EU-forordningen. At streiken var varslet på forhånd, kan etter nemndas syn ikke tillegges betydning. Nemnda kan ikke se at kanselleringen i dette tilfellet kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Det er derfor ikke grunnlag for standarderstatning.

Klager har videre krevd refundert utgiftene til nye flybilletter med kroner 4 343.

Når en flyvning blir kansellert, har passasjerer blant annet krav på omruting eller refusjon av billetten, jf. EU-forordningen artikkel 5 jf. artikkel 8. Klagerne har redegjort for at de tok kontakt med Norwegian pr. telefon 21. mars, og fikk beskjed om at Norwegian ikke pliktet å skaffe hjemtransport til klagerne, fordi klagerne hadde bestilt flybillett via reisebyrået Ticket. Klagerne så seg da nødt til å bestille flybilletter hjem på egen hånd.

Nemnda kan derfor ikke se at det er grunnlag for å si at klagerne "valgte refusjon av billetten i stedet for ombooking" slik Norwegian hevder. Klagerne ønsket tvert i mot en omruting, men ble ikke tilbudt dette av Norwegian.

Norwegians henvisning til at det er kjøpt en E-ticket gjennom et reisebyrå, kan nemnda ikke se relevansen av. Det fremgår klart av forordningen artikkel 2 bokstav b jf. artikkel 5 og 8 at det "transporterende luftselskap" skal tilby passasjerer assistanse med omruting i medhold av artikkel 8 dersom en flyvning innstilles. At Norwegian er å anse som det transporterende luftselskap etter forordningen artikkel 2 bokstav b, er det ingen tvil om.

Nemnda mener derfor at Norwegian skal erstatte klagers utgifter til nye flybilletter med kroner 4 343.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler til klagerne kroner 4 343 i erstatning for nye flybilletter. Ut over dette anbefales ikke at klagerne gis medhold.

## **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Anne-Kathrine Sand (SAS)

