

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

### Dato

15.01.2016

### Saksnummer

0463/15F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Kristiansand den 27. februar 2015 kl. 19:00 med DY280. Fem timer før avgang ble flyet kansellert. Klager kjøpte nye billetter med annet selskap, da Norwegian kun kunne tilby buss på strekningen.

Bussen ville ankommet Kristiansand tidligst kl. 01:00. Dette er utvilsomt mer enn to timer etter planlagt ankomsttid, og derfor i strid med EU-forordningens artikkel 5.

Klager stiller seg kritisk til Norwegians vinglende forklaring på årsaken til kanselleringen. Først ble det oppgitt akutt sykdom blant crew, deretter var årsak mulig pilotstreik dagen etter. Etter klagers syn ønsket Norwegian å posisjonere fly og mannskap i forkant av en streik. Dette er ikke å anse som en ekstraordinær omstendighet, men en kommersiell beslutning.

Klager krever standarderstatning 250 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til klagers brev.

#### Norwegian har i det vesentlige anført:

DY280 ble kansellert som følge av pilotstreik. Det vises til fremlagt dokumentasjon. Hendelsen var ekstraordinær og utenfor Norwegians kontroll. Det ble satt opp buss på strekningen, og alle passasjerer ble informert per sms kl. 17:51. Bussen hadde avgang på samme tidspunkt som flyavgangen kl. 20:30.

Klager valgte å bryte kontrakten med Norwegian og kjøpe nye billetter med annet selskap med avgang kl. 21:45. Norwegian har refundert klagers ubenyttede billett.

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 unnlatelse av flyselskapet.

Norwegian kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

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.

Sykdom blant besetningen kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Sykdom hos besetningen oppstår fra tid til annen. Flyselskapet må være forberedt på dette, og må ha en beredskapsplan for håndtering av påregnelig sykdom. Sykdom kan likevel oppstå så plutselig eller i et slikt omfang at flyselskapet ikke har mulighet til å unngå innstilling av en eller flere avganger. Dette må vurderes konkret.

Streik kan også være en ekstraordinær omstendighet.

Norwegian opplyste i e-post til klager av 16. april 2015 at kanselleringen skyldtes akutt sykdom. Norwegian opplyser i brev til nemnda av 10. juni 2015 at flygningen ble kansellert som følge av pilotstreik.

Klager har påpekt uoverensstemmelsen. Klager har også påpekt at streiken først startet midnatt natt til lørdag 28. februar. Klager anfører videre at det her ser ut som om Norwegian posisjonerer sine fly og mannskap i forkant av streiken. Norwegian har ikke kommentert dette.

Nemnda finner etter en samlet vurdering ikke godtgjort at kanselleringen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Kanselleringen gir følgelig rett til en standarderstatning på 250 euro per person.

Ved kansellering plikter flyselskapet å tilby omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet, jf. forordningen artikkel 5, jf. artikkel 8. Flyselskapet plikter også å tilby mat og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden samt hotellinnkvartering der det er nødvendig, jf. artikkel 5, jf. artikkel 9. Ved vurderingen av om flyselskapet har tilbudt omruting «snarest mulig» må man etter nemndas vurdering foreta en helhetsvurdering av de forskjellige omrutingsalternativer med eget eller andre selskap. Sentrale momenter i vurderingen er kostnader og fordeler/ulempes ved de forskjellige alternativer.

Norwegian tilbød omruting med buss. Sett hen til at Norwegian ikke har godtgjort at kanselleringen skyldtes en ekstraordinær omstendighet, er nemnda av den oppfatning at dette ikke kan anses tilfredsstillende. Norwegian burde etter nemndas vurdering i den foreliggende situasjon tilbudt omruting med annet selskap. Nemnda anbefaler at Norwegian

erstatte klagers merutgifter til billetter med annet selskap. (Utgifter til nye billetter fratrukket Norwegian-billettene dersom disse er refundert).

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian utbetaler en standarderstatning på 250 euro per person samt erstatte klagers merutgifter til billetter med annet selskap.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Tove Husa Wiger, SAS Norge AS, Janne Grethe Soløy, 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.*