

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning samt refusjon av utgifter grunnet kansellering.

Dato

03.05.2012

Saksnummer

486/11F

Tjenesteyter

Icelandair

Krav om standarderstatning samt refusjon av utgifter grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne hadde bestilt reise fra Oslo til New York 26. juni 2011 med FI319. Den 24. juni mottok klagerne en e-post med beskjed om at flyet var kansellert. Klagerne mottok ingen informasjon om sine rettigheter.

Icelandair hevder kanselleringen skyldtes streik, men har ikke fremlagt noen dokumentasjon eller noe bevis på dette. Klagerne mener dette ikke var en lovlig streik, men en aksjon blant pilotene som nektet å jobbe overtid. En fagforeningsaksjon som går ut på å jobbe normal arbeidstid, fritar ikke Icelandair fra ansvar.

Klagerne satt i endeløse telefonkøer til Icelandair. Til tross for flere forsøk på å bli ombooket til tidligst mulig avgang, fikk klagerne først plass den 29. juni.

Klagerne har fått refusjon for sine hotell- og telefon utgifter, men krever i tillegg standarderstatning i henhold til EU forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Icelandair har i det vesentlige anført:

FI319 ble dessverre kansellert som følge av streik blant pilotene.

I henhold til EU forordning 261/2004 er flyselskapene unntatt fra utbetaling av kompensasjon dersom kanselleringen skyldtes streik.

Klagerne ble booket om til neste ledige avgang. Det var svært fulle fly i denne perioden grunnet starten på sommerferien.

Icelandair har refundert klagerne utgifter i forbindelse med kanselleringen, men kan dessverre ikke imøtekomme klagerne krav utover dette da hendelsen var force majeure.

Det vises for øvrig til Icelandairs brev.

Nemnda bemerker:

Ved innstilling av en flygning har passasjerer bl.a. valget mellom refusjon av utgifter til billetter eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet. Flyselskapet skal videre tilby passasjerer gratis måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Dersom en eller flere overnattinger er nødvendig, skal flyselskapet tilby hotellinnkvartering samt reise til og fra hotellet. Flyselskapet skal videre tilby å dekke utgifter til to telefonsamtaler, teleks- eller telefonbeskjeder, eller e-postmeldinger, jf. forordningens artikkel 5 jf. artikkel 8 og 9.

Flyselskapet plikter å informere passasjerene om deres rettigheter. Selskapet skal sikre at det ved innsjekkingsskranken, godt synlig for passasjerene, finnes en tydelig melding med følgende ordlyd: «Dersom du nektes ombordstigning eller din flyging er innstilt eller forsinket i minst to timer, kan du få et eksemplar av bestemmelsene om dine rettigheter, særlig med hensyn til erstatning og assistanse, ved innsjekkingsskranken eller utgangen til flyet», jf. artikkel 14.

Et flyselskap som innstiller en flyavgang skal gi alle berørte passasjerer en skriftlig melding om bestemmelsene om erstatning og assistanse i henhold til EU forordningen. Passasjerene skal også få detaljerte skriftlige opplysninger om hvordan de kan komme i kontakt med det nasjonale organ som behandler slike saker.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at Icelandair ikke oppfylte informasjonsplikten tilfredsstillende. Det synes videre som om klagerne ikke ble tilbudt omruting snarest mulig. Nemnda viser til klagerens opplysninger om at Icelandair solgte billetter på nettet til tidligere avganger enn den klagerne ble omrutet til. Icelandair har ikke kommentert dette.

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.

På bakgrunn av de foreliggende opplysninger legger nemnda til grunn at kanselleringen skyldtes en overtidsnekt i regi av pilotenes fagforening.

Nemnda er av den oppfatning at dette er å anse som en ekstraordinær omstendighet. Spørsmålet blir om selskapet har truffet alle rimelige tiltak for å unngå innstillingen. Rent teoretisk kan man si at selskapet kunne unngått kanselleringen ved å gi etter for arbeidstakernes krav, og at selskapet dermed må være pliktig til å betale erstatning etter EU forordningen. Nemnda er av den oppfatning at et slikt syn ikke kan føre frem. En eventuell plikt til å betale erstatning i et slikt tilfelle ville innebære uforholdsmessige store utgifter for selskapet, og derved reelt sett tvinge selskapet til å gi etter for motpartens krav. Det ville forrykke styrkeforholdet mellom partene vesentlig. Et slikt tiltak er det etter nemndas vurdering ikke rimelig å kreve at selskapet skal iverksette. Det ville forrykke styrkeforholdet mellom partene i en konflikt vesentlig og indirekte støtte opp om bruk av ulovlige virkemidler.

Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at innstillingen ikke gir rett til erstatning etter EU forordningen.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold i kravet om standarderstatning etter EU forordningen.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

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.