

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ekstrakostnader grunnet kansellering.

Dato

12.07.2016

Saksnummer

0869/15F

Tjenesteyter

Flyselskap / Byrå: Norwegian Air Shuttle ASA

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle ha reist fra Stavanger til London 5. mars 2015 med DY 1336. Flyvningen ble kansellert på grunn av pilotstreik. Klagerne ble omrutet med Norwegian neste dag, men også denne flygningen ble kansellert. Reisefølget valgte da å kjøpe tur/retur reise med Air France til London da det var billigere enn å kjøpe enveisbilletter. Klagerne hadde ikke til hensikt å benytte returbilletten med Air France da de hadde gunstigere returbilletter med Norwegian. Hjemreise fra London til Stavanger 8. mars 2015 med DY1337 ble kansellert på formiddagen 8. mars på grunn av pilotstreiken. Flyet hadde reist fra London. Klagerne forsøkte på forskjellig vis å komme i kontakt med Norwegian uten hell. De bestilte da nye billetter, London til Stavanger 10. mars kl. 12:30 med Lufthansas flight LH905.

Klager krever refusjon for utgifter til mat og hotell i London samt erstattet ekstra utgifter til flybilletter.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY1336 fra Stavanger til London 5. mars ble kansellert på grunn av pilotstreiken. Klager ble booket om til dagen etter, men også denne avgangen ble kansellert på grunn av streiken.

Klager kjøpte billetter med Air France. Han opplyser at han kjøpte både tur- og returbilletter fordi det var rimeligere enn å kjøpe enveis billetter. De hadde ikke intensjon om å benytte returbillettene fordi returen var tidlig på morgenen.

DY1337 fra London til Stavanger 8. mars 2015 ble kansellert på grunn av pilotstreiken. Ved kanselleringer vil flyselskapet gjøre tiltak for å booke om berørte passasjerer. Passasjerene plikter ikke å ta imot tilbud om ombooking eller alternativ transport. Hvis man skaffer seg alternativ transport på egenhånd, må man være forberedt på selv å ta på seg den ekstrakostnad det medfører.

I stedet for å benytte returbilletten med Air France fra London til Stavanger 8. mars, kjøpte klager billetter med Lufthansa 10. mars. Klager pådro seg ved dette en unødig kostnad til billetter og forpleining frem til avgang. De må selv bære ansvaret for disse.

Klager har fått refundert ekstrapgifter til nye billetter fra Stavanger til London samt refundert billettutgiftene med Norwegian fra London til Stavanger. Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav og refusjon av ekstra kostnader mellom 8.-10. mars eller flyreise med Lufthansa fra London til Stavanger. Klager har heller ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen 261/2004.

Det vises for øvrig til Norwegian sitt brev.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at så vel klagers utreise med DY1336 fra Stavanger til London som klagers returreise med DY1337 fra London til Stavanger ble kansellert pga. pilotstreik i Norwegian.

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 den må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand.

Flertallet finner videre godtgjort at kanselleringene ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Etter flertallets vurdering gir således kanselleringene ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen. Det er heller ikke krevet.

Mindretallet, forbrukernes representanter, er av en annen oppfatning. Etter mindretallets vurdering er ikke 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 passasjerene har krav på standardkompensasjon.

Ved kansellering har passasjerene valget mellom refusjon av hele billettprisen og omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet. Ved utreisen ble klagerne omrutet til neste dag. Denne flygningen ble også kansellert.

Klagerne kjøpte billetter med Air France. Det er opplyst at de kjøpte tur/retur-billetter da det var rimeligere enn enveisbilletter. Returbilletten hadde avgang før klagerne flygning med Norwegian fra London, og klagerne hadde ikke til hensikt å benytte returbilletten med Air France. Norwegian har erstattet klagers ekstraavgifter til utreisen.

Også returreisen med Norwegian fra London til Stavanger med DY1337 ble kansellert. Norwegian har ikke opplyst at de omrutet klagerne, og nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at Norwegian ikke omrutet klagerne. Klagerne har opplyst at de gjentatte ganger forsøkte å komme i kontakt med Norwegian uten hell. Norwegian har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn. Klagerne kjøpte da billetter med Lufthansa 10. mars.

Nemnda er av den oppfatning at Norwegian bør erstatte klagerne ekstraavgifter til billetter med Lufthansa. (Utgifter til Lufthansa-billetter minus Norwegian-billetter London - Stavanger). Nemnda viser til at klager kjøpte tur/retur-billetter med Air-France fordi det var rimeligere enn enveisbilletter. Returen gikk på et ugunstig tidspunkt, noe som sannsynligvis har vært medvirkende til den lave prisen. Norwegian-flyet klager hadde billetter med gikk på et senere og gunstigere tidspunkt, og denne flygningen ble ikke kansellert før etter at Air France flyet hadde dratt fra London. I den foreliggende situasjon var det ikke noen grunn for klagerne til å benytte returbilletten med Air France.

Norwegian bør videre erstatte klagerne utgifter til hotell og mat fra planlagt avreise med Norwegian den 8. mars til faktisk hjemreise 10. mars, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5, jf. artikkel 9.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian erstatter klagers ekstraavgifter til billetter samt utgifter til forpleining.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Gøran Jenssen, Widerøes Flyveselskap AS, Tove Husa Wiger, SAS Norge 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.