

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet kansellering som følge av streik.

Dato

04.03.2016

Saksnummer

0691/15F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning grunnet kansellering som følge av streik.

Klager har i det vesentlige anført:

Den 21. februar bestilte klager en billett fra Oslo til København for reise den 7. mars 2015 kl. 12:30 med DY940. Så starter streikekaoset, og den 5. mars bestemmer klager seg for å kjøpe en ny billett med SAS med avgang den 7. mars kl. 13:30. Klagers formål med reisen var å besøke sin bestemor.

Om formiddagen den 7. mars fikk klager beskjed om at DY940 var kansellert, og at det var satt opp buss på strekningen. Klager reiste med SAS.

Klager krever refusjon av ny billett med SAS, kroner 1 499.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY940 ble kansellert som følge av pilotstreik, det vises til fremlagt dokumentasjon. Det ble satt opp buss på strekningen, men klager valgte å avbryte reisen. Norwegian har derfor refundert de ubenyttede billettene.

Klager valgte å kjøpe ny billett med annet selskap to dager før kanselleringen fant sted. På dette tidspunktet hadde ikke Norwegian noen indikasjoner på at denne aktuelle flyvningen ville bli berørt.

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

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.

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 pilotstreik. Flertallet er av den oppfatning at en slik streik faller utenfor det som må anses som en del av selskapets ordinære drift. Flertallet er videre av den oppfatning at kanselleringen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Etter flertallets vurdering gir således kanselleringen ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

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

En samlet nemnd bemerker videre:

Ved kansellering har passasjeren valget mellom refusjon av billettprisen og omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet. Ved vurderingen av om flyselskapet har tilbudt omruting «snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår», 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. Det er om lag 60 mil mellom Gardermoen og København, og kjøretiden anslås til omlag syv timer. Bussavgang var kl. 14.00, dvs. etter at klager skulle vært i København.

Klager hadde to dager tidligere kjøpt billett med SAS for å sikre seg reise den 7. mars. Billetten kostet 1 499 kroner. Etter nemndas vurdering bør Norwegian erstatte den merutgift klager ble påført. Nemnda viser til at Norwegian ikke hadde fremsatt et tilfredsstillende omrutingsalternativ. Det fremsatte tilbud ville ført til en lengre forsinkelse og reisen ville være slitsom. Merutgiften for Norwegian er på ca. 1 000 kroner med fratrekk av måltider og forfriskninger som Norwegian ellers måtte tilbudt under bussreisen.

Nemnda bemerker avslutningsvis at dersom Norwegians flygning den 7. mars ikke hadde blitt kansellert, måtte klager selv bære utgiftene til begge billettene. Det samme ville etter nemndas vurdering være tilfelle dersom Norwegian den 7. mars hadde tilbudt omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til København.

Nemnda traff etter dette slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian erstatter klagers merutgift til billett med SAS.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbrukerrådet Europa, Bente Foshaug, Forbrukerrådet, Monica Grimstad, Widerøe's Flyveselskap AS., Tove Husa Wiger, SAS Norge AS.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.