

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning av utgifter som følge av kanselleringer.

Dato

12.07.2016

Saksnummer

1070/15F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning av utgifter som følge av kanselleringer.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reist fra Oslo til Bardufoss 3. mars 2015 kl. 20:45 med DY338 med retur fra Bardufoss til Oslo 9. mars 2015 kl. 11:20 med DY333. Flyvningene ble kansellert på grunn av streik.

På Gardermoen ble det opplyst ved gate at det var kanselleringer. Det ble satt frem mat, men det var ikke nok til alle 700 som sto i kø. Syv timer tok det før klager fikk hotell, samt flybilletter med SAS den 4. mars via Bodø til Tromsø kl. 15:35. Klager overnattet i Tromsø neste natt da videre transport til Bardufoss ikke gikk før dagen etter kl. 06:00, ankomst til Bardufoss kl. 09:00. Klager krever erstattet utgifter til mat, drikke, overnatting samt bussbilletter. Klager har ikke tatt vare på alt av kvitteringer fra disse turbulente dagene, men antar at Norwegian uansett benytter standard satser. Klager antar at 750 kroner dagen er rimelig forpleiningssats + 1 000 kroner for hotell og 250 kroner for buss.

Ved returen fra Bardufoss ble det nye kanselleringer og ombookinger. Klager kom først med, fly fra Bardufoss onsdag 11. mars 2015 kl. 17:15 to dager forsinket.

Klager krever kroner 750 per dag i forpleining, samt to ekstra døgn overnatting av kroner 1 000.

Samlet krav er på kroner 6 250. Klager gikk også glipp av to ekstra feriedager.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY338 fra Oslo til Bardufoss den 3. mars 2015 ble kansellert pga. pilotstreiken.

Norwegian vil dekke eventuelle utlegg til forpleining, i tråd med EU-forordning 261/2004 mot at det sendes dokumentasjon på faktiske utlegg. Klager krever refusjon av NOK 6 250,

uten å stipulere eller dokumentere hva dette beløpet er basert på. For at Norwegian kan ta en reell vurdering av kravet, må klager sende inn kvitteringer på de faktiske utlegg.

Luftfartsselskapets forpliktelser bør være begrenset eller bortfalle i tilfelle der en hendelse er forårsaket av ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Nemnda bemerker:

Klagers flygning Oslo - Bardufoss med DY338 3. mars 2016 og flygning Bardufoss - Oslo med DY333 9. mars 2016 ble kansellert.

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 var det selskapets piloter som streiket. 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 streik blant egne piloter 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.

Klager ble omrutet med SAS fra Oslo til Tromsø den 4. mars. Han ble derfra fraktet med Buss til Bardufoss.

Norwegian pliktet i den foreliggende situasjon å tilby måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. De pliktet videre å tilby hotellovernatting der det er nødvendig. Det er opplyst at klager overnattet på hotell på Gardermoen fra 3. - 4. mars og i Tromsø fra 4. - 5. mars. Så vidt nemnda forstår betalte Norwegian for hotell på Gardermoen mens klager betalte for hotell i Tromsø.

Returen mandag 9. mars ble også kansellert pga. streiken. Klager ble først omrutet til den 10. mars. Denne flygningen ble kansellert. Klager ble på nytt omrutet til den 11. mars.

Norwegian pliktet i den foreliggende situasjon å tilby måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. De pliktet videre å tilby hotellovernatting der det er nødvendig. Så vidt nemnda forstår betalte klager for hotell i Bardufoss fra 9. - 11. mars.

Klager har rett til å få erstattet sine hotellutgifter. Nemnda er enig med Norwegian i at klager må sannsynliggjøre at han har hatt utgifter til hotell. Nemnda antar at kvittering kan innhentes fra hotellet eller at det kan bekreftes ved bankutskrift eller lignende.

Klager har også rett til erstatning for utgifter til måltider og forfriskninger fra kanselleringen 3. mars til ankomst Bardufoss 5. mars og fra kanselleringen 9. mars til ankomst Oslo 11. mars. Klager har ikke fremlagt kvitteringer for mat. Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, finner det sannsynlig at klager ble påført utgifter til måltider og forfriskninger disse dagene. I mangel på dokumentasjon av utgiftene anslås disse skjønnsmessig til 1 750 kroner. Flertallet anbefaler at Norwegian utbetaler 1 750 kroner.

Nemndas mindretall, flyselskapenes representanter, finner i mangel av kvitteringer, bankutskrift o.l. ikke sannsynliggjort at klager hadde utgifter til måltider og forfriskninger. Mindretallet mener således at klager ikke kan gis medhold i dette kravet.

Norwegian bør i tillegg erstatte utgifter til transport mellom Gardermoen og hotellet første natt. Klager har oppgitt at bussen kostet 250 kroner. Nemnda legger det til grunn.

Klager måtte benytte to ekstra feriedager pga. kanselleringene. Nemndas flertall er av den oppfatning at Norwegian er ikke ansvarlig for det tapet klager ble påført da årsaken til at flygningene ble innstilt var forhold utenfor Norwegians kontroll.

Nemnda traff etter dette slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian erstatter utgifter til mat mv. med 2 000 kroner.

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 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.