

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet forsinkelse som følge av streik.

Dato

12.07.2016

Saksnummer

0925/15F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Marrakech den 7. mars kl. 12:00 med DY1698. Avgangen ble syv timer forsinket. Da klager ankom Marokko var siste transport til hjemstedet gått. Han måtte ta inn på hotell.

Klager krever dekket sine utgifter.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

I perioden 28. februar til 10. mars 2015 var Norwegian rammet av pilotstreik. DY1698 ble forsinket seks timer og syv minutter grunnet denne streiken. Det vises til fremlagt dokumentasjon. Det ble leid inn erstatningsfly for å unngå kansellering. Hendelsen var ekstraordinær og utenfor Norwegians kontroll.

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 godtgjøre at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

I henhold til Montrealkonvensjonen artikkel 19 og Luftfartsloven § 10-20, er fraktføreren ansvarlig for tap som følge av forsinkelse ved lufttransport av passasjerer, reisegods og gods, med mindre han godtgjør at han selv og hans folk har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke har vært mulig for dem.

Klager krever refusjon av utgifter til kost og losji i Marrakech, Norwegian kan ikke imøtekomme dette kravet.

I henhold til dom C-402/07 i EU-domstolen (Sturgeon-dommen), er flyselskapene unntatt fra videre kompensasjon hvis forsinkelsen er under tre timer eller årsaken til forsinkelsen er ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll som forhindrer flyvningen. En

omstendighet som er utenfor Norwegians kontroll er hendelser som ikke er forårsaket av en handling eller unnlatelse av flyselskapet. Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning.

Klager hevder at han ikke har mottatt matkuponger under forsinkelsestiden.

Norwegian sendte sms til passasjerene om at en matkupong på 90 kroner var overført ombordstigningskortet. Hvis klager har hatt ytterligere utlegg til mat og drikke under forsinkelsestiden på Gardermoen, kan kvitteringer sendes Norwegian for evaluering.

Nemnda bemerker:

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda viser til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7, jf. artikkel 5, jf. EU-domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009 (C-402/07) og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012 (C-581/10).

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. Forsinkelse 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 forsinkelsen streik blant selskapet 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 er videre av den oppfatning at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Etter flertallets vurdering gir således forsinkelsen 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 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 passasjerer har krav på standardkompensasjon.

Klager kom forsinket frem til Marrakech og måtte ta inn på hotell. Norwegian er i henhold til luftfartsloven § 10-20/Montrealkonvensjonen artikkel 19 ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller dette ikke har vært mulig for dem.

Nemndas flertall er av den oppfatning at Norwegian i dette tilfellet ikke hadde mulighet til å unngå forsinkelsen. Forsinkelsen gir således ikke rett til erstatning etter luftfartsloven.

Ved lengre forsinkelser skal flyselskapet tilby måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Ventetiden på Gardermoen var på om lag syv timer. Norwegian sendte sms til passasjerene om at de hadde overført kroner 90 til ombordstigningskortet. Det er uklart for nemnda om klager oppfattet dette. Det synes ikke som om klager har anvendt beløpet på kortet. Klager har fremlagt bankutskrift som viser utgifter til mat/drikke på Gardermoen på kroner 134. Nemnda anbefaler at Norwegian erstatter disse utgiftene.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian erstatter klagers utgifter til mat på Gardermoen med 134 kroner. Nemnda finner for øvrig ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

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.