

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet kansellering som følge av streik.

Dato

04.03.2016

Saksnummer

0658/15F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning grunnet kansellering som følge av streik.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Barcelona til Oakland via Oslo og Stockholm den 8. mars 2015. DY4118 fra Oslo til Stockholm ble kansellert som følge av streik. Det eneste Norwegian kunne tilby var ny avgang den 13. mars, seks dager senere.

Klager var på gjennomreise i Europa og hadde ingen mulighet til å tilbringe så mange netter i Norge mot slutten av reisen. Han fikk låne penger av sin mor til å kjøpe nye billetter hjem med et annet selskap. USD 1 461,80. Klager ble på forhånd lovet refusjon av denne utgiften.

Da klager kom hjem mottok han avslag fra Norwegian med begrunnelse at det fantes tidligere avganger ledige med Norwegian, og at klager ikke hadde gitt selskapet en sjanse til å booke om. Klager understreker på det sterkeste at dette ikke stemmer. Han tilbragte flere timer på telefon med Norwegian da kanselleringen var et faktum, for å få hjelp til å booke om.

Klager krever refusjon av nye billetter, USD 1 461,80.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY4118 ble kansellert som følge av pilotstreik, det vises til fremlagt dokumentasjon. Klager valgte å avbryte reisen, Norwegian har derfor autorisert full refusjon av billettene til klagers reisebyrå.

Klager hevder han fikk beskjed om at det ikke fantes ledige plasser til Stockholm før den 13. mars. Dette stemmer ikke. Det var ledige plasser på DY804 den 9. mars kl. 07:40. Klager ville fortsatt ha rukket sin videreforbindelse til USA. Det fantes også mulighet til å reise med tog til Stockholm.

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. Omstendigheter som er utenfor flyselskapets kontroll er hendelser som ikke er forårsaket av en handling eller unnlatelse av flyselskapet.

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 av DY4118 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 plikter flyselskapet å tilby omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet, jf. forordningen artikkel 5, jf. artikkel 8. Flyselskapet plikter også å tilby mat og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden samt hotellinnkvartering der det er nødvendig, jf. artikkel 5, jf. artikkel 9. Ved vurderingen av om flyselskapet har tilbudt omruting «snarest mulig» 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.

Klager hadde en sammenhengende billett til Oakland. Etter nemndas vurdering burde Norwegian i den foreliggende situasjon ha tilbudt klager omruting slik at han kunne rukket videreforbindingen fra Stockholm. Klager ble i stedet overlatt til seg selv. Nemnda anbefaler at Norwegian erstatter klagers merutgifter til billetter med annet selskap.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian erstatter klagers merutgifter til billetter med annet selskap.

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 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.