

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til alternative billetter.

Dato

10.05.2016

Saksnummer

0763/15F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Klager har i det vesentlige anført:

Klager kom fra reise i Sør-Amerika og hadde billett videre med Norwegian fra Oslo til Bergen søndag 8. mars 2015 kl. 19:00 med DY632. Ved ankomst Gardermoen fikk hun beskjed om at flyet var kansellert, og at hun kunne kjøpe ny billett med andre selskap for senere å få dette refundert. Klager fikk heldigvis plass på et fly med SAS samme kveld. Neste fly med Norwegian gikk ikke før onsdag.

Klager krever refusjon av ny billett med SAS, kroner 2 799 per person.

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. DY1502 ble dessverre kansellert grunnet denne streiken. Det vises til fremlagt dokumentasjon. Hendelsen var ekstraordinær og utenfor Norwegians kontroll.

Klager ble booket om til ny avgang den 9. mars, men også denne avgangen ble kansellert. Her ble det satt opp alternativ transport med buss. Norwegian gjorde nødvendige tiltak for å få passasjerene hjem, og kan derfor ikke akseptere refusjon av nye billetter med SAS. Norwegian har refundert klagers ubenyttede flybillett.

På samme måte som under Montreal-konvensjonen bør luftfartsselskapenes 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.

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 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 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 streiken må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Flertallet finner videre godtgjort 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. Det er heller ikke krevet.

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

Ved kansellering har passasjeren valget mellom refusjon av hele billettprisen og omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at Norwegian omrutet klagerne til flygning neste dag. Informasjon om dette ble sendt mens klagerne befant seg på flyet fra Brasil. Denne flygningen ble også kansellert. Det er ikke opplyst når det skjedde. Klagerne har opplyst at de fikk beskjed av Norwegian på flyplassen at Norwegian ville erstatte utgifter til alternative billetter med SAS. Klagerne kjøpte billetter med SAS med avgang samme dag, dvs. 8 mars.

Nemnd er av den oppfatning at plikten til å tilby omruting «på tilsvarende transportvilkår» i utgangspunktet innebærer omruting med fly. Unntak kan tenkes der det etter en helhetsvurdering synes rimelig.

Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at buss i den foreliggende situasjon ikke tilfredsstiller forordningens krav til omruting, og nemnda anbefaler at Norwegian erstatter klagers merutgift til flybilletter (dvs. utgifter til billetter med SAS fratrasket Norwegian-billetten).

Vedtak:

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

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Tove Husa Wiger, SAS Norge AS, Monica Grimstad, Widerøe's Flyveselskap 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.