

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet streik.

Dato

15.01.2016

Saksnummer

0327/15F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om standarderstatning grunnet streik.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Hamburg den 4. mars 2015 kl. 10:00 med DY 1126. Kl. 01:00 natten før avreise fikk klager en sms om at avgangen var kansellert.

Det fantes ikke flere avganger med Norwegian den dagen, og de andre flyselskapene kunne kun tilby dyre billetter over kroner 5 000. Etter mye om og men takket klager ja til Norwegians tilbud om å bli booket om til Berlin for deretter å ta tog videre til Hamburg. Klager ble forsikret om at hun ville få dekket utgiftene til tog, 87,29 euro, men i ettertid vil ikke Norwegian refundere dette.

Klager hadde opprinnelig ankomst Hamburg kl. 11:25, men som følge av hendelsen ankom hun ikke før kl. 02:00 om natten, over 14 timer forsinket. Klager ble ikke informert om sine rettigheter.

Klager krever standarderstatning 250 euro, samt refusjon av togutgifter, 87,29 euro.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY1126 ble kansellert som følge av pilotstreik, det vises til fremlagt dokumentasjon. Klager ble tilbudt ombooking og takket ja til dette.

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 godtgjøres 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 unnlattelse av flyselskapet.

Norwegian ønsker å refundere klagers utgifter til tog, men kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme hennes krav om standarderstatning.

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.

Nemnda finner det på bakgrunn av de foreliggende opplysninger godtgjort at flygningen ble innstilt som følge av pilotstreiken. Dette er å anse som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Nemnda finner videre godtgjort at innstillingen ikke kunne unngås selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Innstillingen gir etter dette ikke rett til erstatning, og nemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i kravet om standarderstatning.

Klager ble omrutet via Berlin. Norwegian har erkjent ansvar for klagers togutgifter fra Berlin til Hamburg. Dersom utgiftene ikke er refundert, anbefales det gjort.

Klager har anført at hun ikke ble informert om sine rettigheter. Norwegian har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn. Norwegian har følgelig ikke overholdt sin informasjonsplikt etter EU-forordningen artikkel 14.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Tove Husa Wiger, SAS Norge AS, Janne Grethe Soløy, 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.