

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet kansellering.

### Dato

10.05.2016

### Saksnummer

0835/15F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Tromsø den 4. mars 2015 kl. 15:00 med DY378. Avgangen ble kansellert. Det var streik i Norwegian og ingen visste hvor lenge den ville vare. Klager tok tog til Trondheim og tok inn på hotell. De ville komme seg med et av Norwegians fly videre. Da det ikke gikk noen fly med Norwegian kjøpte klager nye billetter med annet selskap. Klager fikk utgifter til hotell og mat for til sammen USD 1 690.

Norwegian vil ikke dekke klagers utgifter med begrunnelse av at klager selv arrangerte ny transport. Dersom klager hadde ventet til Norwegian hadde booket de om ville flyselskapet ha dekket utgifter til hotell og mat. Klager krever refusjon av USD 916, dersom klager hadde ventet til streiken var over ville disse utgiftene vært mye høyere.

Klager var ofte på telefon med Norwegian, men ble ikke på noe tidspunkt informert om at dersom de forlot Oslo måtte de dekke alle utgifter selv.

Klager krever refusjon av utgifter til hotell og mat, USD 916.

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. DY328 ble dessverre kansellert grunnet denne streiken, det vises til fremlagt dokumentasjon. Hendelsen var ekstraordinær og utenfor Norwegians kontroll. Klager arrangerte på egenhånd transport fra Oslo til Tromsø. De tok tog fra Oslo til Trondheim den 6. mars. Norwegian har refundert klagers utgifter til hotell i Oslo frem til den 6. mars. Klager venter deretter i Trondheim i tre dager før de tok fly med SAS til Tromsø den 9. mars. Norwegian kan ikke dekke klagers utgifter til hotell i denne perioden.

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.

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.

Norwegian har refundert klagers utgifter til utgifter i Oslo og ekstra kostnader for transport fra Oslo til Trondheim med tog og billetter med SAS fra Trondheim til Oslo.

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/forsinkelsen.

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 den 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 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 passasjerene har krav på standardkompensasjon.**

Ved kansellering har passasjerene valget mellom refusjon av hele billettprisen og omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår til bestemmelsesstedet. Flyselskapet skal videre tilby mat og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden samt hotellovernatting der det er nødvendig.

**En samlet nemnd legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at Norwegian ikke greide å tilby klagerne omruting til Tromsø. I den foreliggende situasjon kunne klagerne således fortsatt å bo på hotell i Oslo. Norwegian måtte ha betalt utgifter til dette. Nemnda legger til grunn at klagerne i stedet selv arrangerte alternativ transport til Tromsø. Klagerne ble påført utgifter til transport til Tromsø og hotell og mat i Trondheim. Klagerne har opplyst at de samlede utgifter ble vesentlig lavere enn om klagerne hadde blitt boende på hotell i Oslo. Norwegian har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagerens opplysninger til grunn.**

Norwegian har refundert klagerens ekstrautgifter til transporten. Etter nemndas vurdering bør Norwegian i tillegg erstatte klagerens hotellutgifter og mat i Trondheim.

#### **Vedtak:**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian erstatter klagers utgifter til hotell og mat i Trondheim.

#### **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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*