

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning grunnet omruting.

### Dato

15.05.2013

### Saksnummer

598/12F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Malaga til Tromsø via Oslo den 3. juni 2012. I Malaga fikk klager beskjed om at hun måtte sjekke inn på nytt på Gardermoen. Da klager ankom Gardermoen viste det seg at hun var booket om til Bardufoss grunnet vekterstreik. Klager mottok ingen sms om ruteendringen. Klager ble fraktet med buss i to timer fra Bardufoss til Tromsø.

Senere viste det seg at SAS hadde landet som normalt i Tromsø. Klager stiller seg undrende til at ikke Norwegian også kunne fly til og fra Tromsø.

Da klager kom hjem så hun at Norwegian hadde sendt e-post om ruteendringen 11 timer før Tromsø Lufthavn stengte den 3. juni kl. 15:00 for utgående trafikk. Klager mener handlingen var bevisst fra Norwegians side, da andre selskap landet som normalt.

Klager krever erstatning for tapt arbeidsfortjeneste og kompensasjon for uriktig informasjon/manglende varsling.

Klager ber om en bekreftelse fra Avinor om at flyplassen i Tromsø var stengt for inngående fly, inkludert en begrunnelse på hvorfor SAS kunne lande og ikke Norwegian.

### Norwegian har i det vesentlige anført:

Fra 1. juni ble en rekke ansatte ved norske flyplassers sikkerhetskontroller tatt ut i streik, som medførte stengte flyplasser på enkelte destinasjoner i Norge. Streiken ble avsluttet 8. juni.

Norwegian fikk beskjed fra Avinor om at Tromsø Lufthavn ville bli stengt fra kl. 15:00 den 3. juni. Restriksjoner satt av Air Traffic Control medførte at Norwegian ikke fikk landet med sine maskiner, og måtte derfor omrute passasjerene til Bardufoss. Passasjerene ble informert både via e-post og sms.

Norwegian har ikke mulighet til å booke passasjerer om til andre selskap som ikke har kapasitet.

I EU forordning 261/2004, innledning punkt 14, står følgende:

«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, sikkerhetsrisiki, uforutsette mangler ved flysikkerheten og streiker som påvirker driften til det transporterende selskap.»

I henhold til Luftfartsloven § 10-20 er flyselskapene 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.

Norwegian kan på grunnlag av ovennevnte dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker:**

Nemnda finner det på bakgrunn av de foreliggende opplysninger sannsynliggjort at vekterstreiken skapte store problemer for avviklingen av flytrafikken. Det fremkommer av informasjon fra Avinor at sikkerhetskontrollen på Tromsø lufthavn ville bli stengt fra kl. 15.00 lørdag 2. juni. Stengingen av sikkerhetskontrollen ville bl.a. innebære at passasjerer ikke kunne sjekke inn i Tromsø.

Norwegian valgte i den foreliggende situasjon å kansellere klagers flygning og omrute klager med fly til Bardufoss og buss derfra til Tromsø.

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. Nemnda er av den oppfatning at vekterstreiken er å anse som en ekstraordinær omstendighet, og at Norwegian i den foreliggende situasjon ikke kunne unngå kanselleringen/endringen selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Klager kom forsinket frem til Tromsø. Norwegian plikter å erstatte tap passasjerer blir påført 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, jf. luftfartsloven § 10-20. Nemnda er av den oppfatning at forsinkelsen ikke kunne vært unngått ved rimelige forholdsregler, og finner således ikke å kunne anbefale at Norwegian skal erstatte klagers tap.

Nemnda er klar over at andre selskap til dels valgte å lande i Tromsø for å sette av passasjerer, for deretter å fly med tomt fly til neste destinasjon. Etter nemndas vurdering gikk denne løsning ut over det som med rimelighet kan forlanges.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Janne Grethe Soløy, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS,

*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.*