

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet kansellering som følge av streik.

### Dato

04.03.2016

### Saksnummer

0607/15F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om refusjon av utgifter grunnet kansellering som følge av streik.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Budapest til Evenes via Oslo den 4. mars 2015 kl. 13:40. DY368 fra Oslo til Evenes ble kansellert, og klager ble booket om til fredag 6. mars. Flyet den 6. mars ble også kansellert. Klager endte opp med å ta buss, tog, bil og ferge og ankom bestemmelsesstedet den 7. mars kl. 18:00.

Klager stiller seg kritisk til at hun ikke ble informert om at DY368 ville bli kansellert på et tidligere tidspunkt, før hun reiste fra Budapest.

Klager krever refusjon av utgifter i ventetiden til mat og transport.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY368 ble kansellert på grunn av pilotstreik. Det vises til fremlagt dokumentasjon. Norwegian har refundert klagers utgifter til transport, mat og drikke samt hotell, til sammen kroner 3&nbsp;704.

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 hennes krav om standarderstatning.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

### Nemnda bemerker:

Kansellering gir rett til en standarderstatning 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 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 passasjerer har krav på standardkompensasjon.**

**En samlet nemnd bemerker videre:**

Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av reises pris (samt retur til startstedet) og omruting til bestemmelsesstedet snarest mulig på tilsvarende transportvilkår. Flyselskapet skal videre tilby måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden og hotell dersom overnatting er nødvendig.

Det fremgår ikke av saken om klagerne ble tilbudt omruting til Evenes.

Norwegian har tilbudt å erstatte klagerne utgifter til alternativ reise. Selv om reisen ble svært anstrengende for klager, og det tok lang tid før klager mottok svar fra Norwegian, gir gjeldende regelverk ikke rett til erstatning for den ulempen klagerne ble påført.

Nemnda traff etter dette slikt

**Vedtak:**

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

**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 tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*