

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til nye flybilletter og transport ved kansellering.

Dato

26.10.2018

Saksnummer

2018-00824

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning D82807 fra Oslo lufthavn (OSL) til London - Gatwick (LGW) 10. oktober 2017 kl. 18.45. Klager ankom London, og skulle derfra videre med D86403 til Tenerife (TFS) kl. 21.30 samme kveld. Denne flyvningen ble kansellert, og klager fikk først beskjed om dette etter at han hadde passert bagasjebåndet og passkontrollen. Det tok klager omkring tre timer å finne bagasjen. Det oppstod ifølge klager en meget kaotisk situasjon hvor passasjerene ikke fikk informasjon fra Norwegians ansatte. Klager fikk imidlertid beskjed om at hotell, transport, mat og videre flyvninger måtte ordnes på egen hånd. Han opplyser om at det gikk enkelte rykter om at Norwegian ville sette opp et ekstra fly til Tenerife neste dag, men en erfaren ansatt hos Norwegian hadde liten tro på at dette ville la seg ordne.

Klager bestilte hotell og reiste til sentrum av London. Etter innsjekking på hotellet begynte de to reisende å lete etter nye flybilletter. Det var få ledige seter og høye priser, men klager fant til slutt to billetter med British Airways til 1 269,60 britiske pund. Klager setter spørsmålstegn ved at Norwegian ikke informerte dem om kanselleringen før de reiste fra Oslo, da de burde ha visst at streiken i Frankrike ville påvirke neste flyvning.

Klager har mottatt refusjon av utgifter til mat, hotell og transport i London. Han har på ovennevnte grunnlag fremsatt krav om ytterligere refusjon av 1 269,60 pund for flybilletter, samt 75 pund for reise fra hotellet til Heathrow for videre flyvning til Tenerife.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning D82807 fra Oslo til London 10. oktober 2017. Han hadde videreforbindelse med D86403 fra London til Tenerife samme dag. Flyvningen fra London til Tenerife ble kansellert som følge av restriksjoner i luftrommet over Frankrike, innført som følge av streik blant franske flyveledere. Streiken begynte 9. oktober 2017 kl.

19 lokal tid, og varte utover dagen 11. oktober. Dette påvirket følgelig avganger til og fra Frankrike, samt avganger over fransk luftrom.

Passasjerene ble tilbudt refusjon av utgifter til forpleining i henhold til EU-forordningens regler. De ble også booket om til ny flyvning neste dag med D88436. Klagers utgifter til mat, hotell og transport eller allerede refundert, totalt kroner 3 569,17.

Norwegian har ingen kontroll over tillatelser og restriksjoner i luftrommet, og kan derfor på ingen måte hefte når det bestemmes at flyvninger må forsinkes eller kanselleres som følge av begrenset kapasitet over luftrom. Norwegian anfører at de ovennevnte forhold utgjør en slik ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapene for sitt erstatningsansvar etter EU-forordning 261/2004, og at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet.

Klager benyttet seg ikke at tilbudet om ny flyvning med Norwegian neste dag, men valgte å kjøpe billetter med British Airways for reise 11. oktober. Norwegian har oppfylt sine forpliktelser vedrørende omruting, og har allerede refundert klagers ubenyttede Norwegian-billetter.

Norwegian avviser på ovennevnte grunnlag klagers krav om refusjon av flybilletter og transport, samt et eventuelt krav om standardkompensasjon.

Nemnda bemerker

Klagers videreförbindelse med D86403 fra Gatwick til Tenerife (TFS) kl. 21.30 den 10. oktober 2017 ble kansellert.

Kansellering gir rett til 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.

Årsaken til kanselleringen var streik blant franske flygeledere i perioden 9. til 11. oktober 2017.

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.

Nemnda er av den oppfatning at streik hos tredjemann, for eksempel streik blant flygeledere og flyplassansatte, faller utenfor flyselskapets ansvarsområde. Forsinkelse som følge av slik streik, gir etter nemndas oppfatning ikke rett til erstatning etter EU-forordningen. Klager har derfor ikke krav på standarderstatning.

Klager har anført at Norwegian burde ha informert om streiken før avgang fra Oslo, og at Norwegian er erstatningsansvarlig på dette grunnlag for de utgifter han pådro seg ved at han ble sittende fast i London.

Den sentrale internrettslige bestemmelse om erstatning ved forsinkelse er luftfartsloven § 10-20. Den lyder slik:

"Fraktføreren er ansvarlig for tap som følge av forsinkelse ved lufttransport av passasjer, 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 er mulig for dem".

Nemnda bemerker at Norwegian ikke har noen innvirkning på hvilke flyvninger som eventuelt vil rammes av streiken. Nemnda er imidlertid enig med klager i at det var et faktum at det var en pågående streik som fikk store følger for flyvninger over fransk luftrom. Etter nemndas syn er det rimelig å kreve at Norwegian varslet passasjerer med videreforbindelser som skulle gå over fransk luftrom om at det var sannsynlig at deres flyvning ville rammes av streik. På denne måten kunne passasjerene selv velge om de ville bli i Norge.

Nemnda kan likevel ikke se at klager i dette tilfellet har hatt et erstatningsberettiget tap. Klager valgte å kjøpe billetter med et annet flyselskap videre til Tenerife den 11. oktober 2017, mens Norwegian har opplyst at man tilbød passasjerene omruting denne dagen. Flyselskapet må få noe tid til å områ seg med tanke på omruting av passasjerene, og nemnda mener at tilbudet om omruting dagen etter var akseptabelt. At klager ikke ønsket å vente for å få et omrutingstilbud, er noe han står fritt til. Han må imidlertid da selv bære utgiftene til flybillettene med et annet flyselskap.

Klager har fått dekket utgifter til mat og transport med 3 596,17. Klager har opplyst at han ikke har fått dekket utgifter til transport London-Gatwick på 75 GBP. Dette synes å være en uteglemmelse, og nemnda mener at han bør tilkjennes dette.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold, utover at han får refundert 75 GBP i utgifter til transport til flyplassen.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)