

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet kansellering.

Dato

10.05.2016

Saksnummer

0906/15F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Stavanger til Oslo den 11. mars 2015 kl. 06:45 med DY521.

Klager ringte Norwegian dagen før og samme dag for å høre om det var andre muligheter dersom flyet ble kansellert. Han fikk beskjed av Norwegian om at det ikke fantes andre alternative muligheter å reise med. Han fikk også beskjed om at han kunne bestille billett fra andre flyselskap, og at Norwegian ville dekke det.

Avgangen ble kansellert. Klager kjøpte billett med SAS. Han krever at Norwegian betaler SAS-billetten.

Norwegian har i det vesentlige anført:

I perioden 28. februar til 10. mars 2015 var Norwegian rammet av pilotstreik. Ettervirkningene varte ut 13. mars. I denne perioden ble det satt inn en rekke tiltak for å minimere uleilighetene for passasjerene.

DY521 ble kansellert grunnet pilotstreiken. Det vises til fremlagt dokumentasjon. Hendelsene var ekstraordinære og utenfor Norwegians kontroll. Norwegian kunne tilby ombooking til en rekke fly- og bussavganger senere den dagen, men klager valgte å avbryte reisen. Han har fått refundert ubenyttet billett.

Det er ingen forpliktelser til å ta imot flyselskapets tilbud om ombooking eller alternativ transport. Velger man å avslå vil man få full refusjon av ubenyttet billett. Hvis man skaffer transport på egenhånd, må man være forberedt på å ta den ekstrakostnaden dette vil medføre. Norwegian finner det usannsynlig at klager ble lovet full refusjon av ny billett med annet selskap, da Norwegian kunne tilby ombooking samme dag.

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 kan ikke imøtekomme krav.

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.

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 passasjeren har krav på standardkompensasjon.

Ved kansellering har passasjeren valget mellom refusjon av hele billettprisen og omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet, jf. forordningen artikkel 5, jf. artikkel 8.

Klager har anført at han forut for kanselleringen fikk beskjed fra Norwegian at han kunne bestille billett med annet selskap dersom avgangen ble kansellert. Han fikk også beskjed om at Norwegian ville erstatte hans utgifter. Norwegian bestrider dette.

Nemnda finner det på bakgrunn av de foreliggende opplysninger mest sannsynlig at klager innrettet seg etter informasjonen han fikk fra Norwegian. Nemnda viser til klagers forklaring. Streiken var på dette tidspunkt ikke avsluttet, og det er meget mulig at flygninger som på dette tidspunkt ikke var kansellert var mer enn fulle. Det fremstår således etter nemndas vurdering ikke som usannsynlig at klager ble lovet full refusjon ved bestilling av billett med annet selskap.

Nemnda anbefaler at Norwegian erstatter klagers merutgifter (utgifter til SAS-billett fratrasket Norwegian-billetten).

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian erstatter klagers merutgifter til billett med SAS.

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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.