

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning av utgifter grunnet streik.

Dato

16.02.2015

Saksnummer

634/14F

Tjenesteyter

Lufthansa German Airlines

Krav om erstatning av utgifter grunnet streik.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Stavanger til Orlando via Frankfurt den 4. april 2014. Grunnet streik ble avgangen kansellert. Lufthansa kunne tilby ny avgang 4 dager senere, den 8. april. Klager valgte å avslå og kjøpte nye billetter med annet selskap den 1. april. Hun benyttet seg av returbilletten med Lufthansa.

Klager måtte ta fire ekstra feriedager som hun ikke fikk betalt for. Hun måtte betale for tre ekstra dager på hotell og for leiebil i Orlando, og hun måtte kjøpe nye tilslutningsbilletter for sin datter som kom fra Bergen den 1. april.

Klager har fått refusjon av ubenyttede utreisebilletter, til sammen kroner 16 406.

Klager kan ikke se hvordan en streik som blir varslet flere dager i forveien kan anses som ekstraordinære omstendigheter.

Klager krever refusjon av nye billetter med Icelandair, kroner 32 437, samt refusjon av datterens ubenyttede tilslutningsbillett fra Bergen den 3. april, kroner 669, og ny tilslutningsbillett, kroner 969. Videre krever klager refusjon av ekstra utgifter til hotell og leiebil, til sammen kroner 4 487, samt tapt arbeidsfortjeneste, kroner 9 000. Klager krever også standarderstatning 600 euro per person.

Lufthansa har i det vesentlige anført:

LH464 ble kansellert som følge av streik blant pilotene. Hendelsen var utenfor Lufthansas kontroll.

Lufthansa tilbød ombooking, men klager valgte å kjøpe nye utreisebilletter med et annet selskap. Lufthansa har refundert klagers ubenyttede utreisebilletter, men kan ikke refundere utgifter til nye billetter.

Da årsaken til kanselleringen var ekstraordinære omstendigheter utenfor Lufthansas kontroll kan flyselskapet dessverre ikke imøtekomme klagers krav og standarderstatning, tilslutningsbilletter, hotell, leiebil og tapt arbeidsfortjeneste.

Det vises for øvrig til Lufthansas 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.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at kanselleringen skyldtes streik blant pilotene. Dette er å anse som en ekstraordinær omstendighet. Det har i denne sammenheng ingen betydning at streiken hadde pågått noen dager forut for flygningen.

Lufthansa pliktet i den foreliggende situasjon å tilby omruting snarest mulig på tilsvarende transportvilkår til bestemmelsesstedet. Det ligger i sakens natur at det er usikkert hvor lenge en streik vil vare. Nemnda er av den oppfatning at det ikke kunne forventes at Lufthansa forut for den avtalte avgangen skulle ha skaffet billetter med andre selskap.

Lufthansa tilbød den 31. mars 2014 ombooking til 8. april 2014. Dette var ikke akseptabelt for klager, og hun bestilte billetter til 1. april 2014 med Icelandair.

Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at Lufthansa ikke kan bebreides for ikke å ha tilbudt billetter på tidligere avganger med eget eller andre selskap.

Kanselleringen samt Lufthansas håndtering av denne gir etter dette ikke rett til erstatning av det tap klager ble påført.

Vedtak:

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

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France KLM.

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.