

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

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

Dato

10.05.2016

Saksnummer

0964/15F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Trondheim til Tromsø den 2. mars 2015 kl. 14:00 med DY150. Avgangen ble kansellert som følge av pilotstreik. Klager fikk tilbud om ombooking via Oslo neste dag kl. 07:20. Klager mener dette ikke er ombooking snarest mulig, uansett flyselskap, jf. EU-forordning 261/2004.

Klager måtte være i Tromsø tidlig den 3. mars, og måtte derfor kjøpe nye billetter med annet selskap. Klager vil nevne at ved å kjøpe nye billetter samme dag, sparte de Norwegian for utgifter til hotell, mat og transport til/fra hotell dersom de hadde takket ja til ombooking neste dag.

Klager krever refusjon av nye billetter med SAS kroner 8 382, med fratrekk av refunderte Norwegians billetter kroner 2 954, til sammen kroner 5 428 for fire personer.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

I perioden 26. februar til 10. mars 2015 var Norwegian rammet av pilotstreik, det vises til fremlagt dokumentasjon. Det ble satt inn en rekke tiltak for å minimere uleilighetene for passasjerene, og for å opprettholde så mye som mulig av driften som å leie inn ekstern kapasitet og omdisponere egne fly.

Klager ble booket om til 3. mars via Oslo, men valgte å kansellere reisen mot full refusjon og booke nye billetter med annet selskap. Norwegian har refundert klagers ubenyttede flybilletter.

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, sikkerhetsrisiko, uforutsette mangler ved flysikkerheten og streiker som påvirker driften til det transporterende selskap.

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 på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers 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 passasjerene har krav på standardkompensasjon.

Ved kansellering har passasjerene valget mellom refusjon av hele billettprisen eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet, jf. forordningen artikkel 5, jf. artikkel 8. Flyselskapet plikter også å tilby måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden samt hotellinnkvartering der det er nødvendig, jf. artikkel 5, jf. artikkel 9. Ved vurderingen av om flyselskapet har tilbudt omruting «snarest mulig» må man etter nemndas vurdering foreta en helhetsvurdering av de forskjellige omrutingsalternativer med eget eller andre selskap. Sentrale momenter i vurderingen er kostnader og fordeler/ulempen ved de forskjellige alternativer.

Norwegian tilbød omruting neste dag kl. 06.30 via Oslo med ankomst Tromsø kl. 10:15, dvs. en forsinkelse på om lag 19 timer. Som det fremgår ovenfor måtte Norwegian ha tilbudt måltider og overnatting i Trondheim.

Det er på det rene at det var ledige plasser hos SAS på tilsvarende transportvilkår med avgang fem minutter før Norwegians planlagte avgang. Omruting med denne flygning ville således spart passasjerene for forsinkelsen og Norwegian for utgifter til måltider, forfriskninger og hotellinnkvartering.

Nemnda har ved den videre vurdering delt seg i et flertall og et mindretall. Flertallet, samtlige medlemmer unntatt bransjerepresentant Monica Grimstad, er etter en samlet vurdering av den oppfatning at Norwegians tilbud ikke tilfredsstiller forordningens krav om omruting «snarest mulig». Flertallet er av den oppfatning at klagerne i den foreliggende situasjon kunne bestille billetter hos SAS og at Norwegian bør erstatte den merutgift (pris på SAS billetter fratrukket Norwegian-billettene) klagerne ble påført.

Mindretallet, bransjerepresentant Monica Grimstad, er av den oppfatning at Norwegian gjorde sitt beste for å få kunden hjem ved ombooking til morgenen etter. Ved å avbestille billetten med Norwegian har kunden gjort et bevisst valg på å avbryte kontrakten med dem. Norwegian har ingen ombookingsavtale med SAS, og kan derfor ikke pålegges og kjøpe eller dekke utgifter til nye flybilletter med SAS, da omruting med eget selskap var innenfor rimelighetens grenser. Widerøe kan ikke se noen hjemmel for at Norwegian skal hefte for klagers valg, og utgiften dette medførte, eller at det er anledning til en motregning mot utlegg Norwegian ville hatt til forpleining dersom klager hadde benyttet seg av Norwegian sitt tilbud. Norwegian har refundert kundens ubenyttede billetter.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian erstatter klagerne merutgifter til billetter 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 nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.