

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon ved forsinkelse. Flyvelederstreik i Frankrike.

### Dato

19.04.2017

### Saksnummer

2016-01137

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning D85893 1. april 2016 kl. 17.00 fra Sandefjord - Torp (TRF) til Las Palmas (LPA). Flyvningen ble først forsinket til kl. 23.00, men da kabinpersonalet ankom fikk klager beskjed om at de måtte overholde sine hviletidsbestemmelser og ikke kunne fly videre. Avreise ble utsatt til 2. april kl. 08.00.

Utover dette fikk klager også beskjed om at avreise også ble utsatt som følge av at Norwegian ventet på en del som måtte byttes på flymaskinen. Klagers flyvning hadde faktisk avreise 2. april kl. 14.00.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 på 400 euro pr. passasjer, totalt 1 200 euro for tre passasjerer. I tillegg krever klager refundert forhåndsbestilt transport som ikke ble benyttet som følge av forsinkelsen.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning D85893 1. april 2016 fra Sandefjord - Torp til Las Palmas ble forsinket med 21 timer og 30 minutter. Forsinkelsen skyldtes lovpålagt hvile for kabinbesetningen etter at forrige flyvning ble forsinket som følge av flyvelederstreik i Frankrike.

Flymaskin EI-FJE skulle som D85892 fly fra Las Palmas til Sandefjord - Torp og som D85893 fra Sandefjord - Torp tilbake til Las Palmas. Den første flyvningen ble forsinket med flere timer som følge av streik i Frankrike. Besetningen måtte deretter ha obligatorisk hvile før de kunne fortsette. Flyvningen ble forsinket til dagen etter, da det ikke ville være mulig å få tak i en komplett ekstrabesetning så sent på kvelden.

Flyselskap i hele Europa ble påvirket av denne streiken. Flyvninger med rute i eller gjennom det franske luftrom ble kansellert eller forsinket gjennom hele dagen.

Flyselskapet kan ikke forutse konsekvenser av en streik, og det er derfor vanskelig å gjøre tiltak i forkant av en eventuell streik.

Det kan ikke forventes at et flyselskap skal kunne sikre seg mot alle typer ekstraordinære forhold til enhver tid ved å ha reservefly- og crew tilgjengelig ved alle destinasjoner. Dette ville påført flyselskapet en urimelig økonomisk byrde, og ville omsider medført høyere kostnader for passasjerene i form av høyere billettpriser. Dette understrekes i en dom i en tysk domstol (X ZR 121/13).

Norwegian anfører videre at streik blant franske flyveledere er utenfor flyselskapets kontroll. Norwegian avviser på denne bakgrunn klagers krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 og refusjon av transportutgifter.

### **Nemnda bemerker**

D85893 fra Sandefjord - Torp (TRF) til Las Palmas (TRF) 1. april 2016 ble forsinket med 21 timer og 30 minutter.

Besetningen som skulle operere D85893 fra Sandefjord - Torp kom forsinket inn fra tidligere flyvning grunnet streik blant flyvelederne i Frankrike. Ved ankomst Sandefjord - Torp måtte besetningen ha obligatorisk hvile før man kunne fortsette.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning, med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Det vises til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7, jf artikkel 5 nr. 3, jf. EU-domstolens avgjørelser i Sturgeon m.fl. mot Condor (C-402/07) og Nelson m.fl. mot Lufthansa (C-581/10 og C-629/10).

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, i utgangspunktet faller utenfor flyselskapets ansvarsområde. Forsinkelse som følge av slik streik, gir etter nemndas oppfatning i utgangspunktet ikke rett til erstatning etter EU-forordningen.

Norwegian opplyste imidlertid i sitt svar til klager av 7. juli 2016 at forsinkelsen skyldtes akutt sykdom hos besetningen. Dette er ikke kommentert nærmere av Norwegian i selskapets uttalelse til nemnda.

Videre har klager opplyst at man først fikk opplyst at avgangen var utsatt til kl. 20.00, så til kl. 21.45, deretter til neste dag kl. 10.00, før avgangen endelig gikk kl. 13.00. Dette er ikke kommentert av Norwegian.

Det fremgår av innsendt dokumentasjon (Movement Log) at det oppsto en teknisk svikt og en forsinkelse på tre timer og 25 minutter, uten at dette er nærmere redegjort for av Norwegian. Denne forsinkelsen utløser i seg selv krav på standarderstatning.

Nemnda kan ikke se at flyselskapet har godtgjort at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter. Etter nemndas syn har klager og hennes reisefølge derfor krav på standarderstatning på 400 euro pr. person i henhold til forordningen.

Klager har videre krevd refusjon for utgifter til ubenyttet transport på 34 euro. Etter EU-forordningens artikkel 12 skal standarderstatning etter forordningen trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Passasjeren har således alltid krav på å få utbetalt standarderstatningen dersom vilkårene er til stede for dette. Har passasjeren også rett til erstatning på annet grunnlag, og denne erstatning overstiger standarderstatningen, kommer standarderstatningen til fradrag. Overstiger standarderstatningen etter EU-forordningen annen erstatning, utbetales kun standarderstatningen. Det er tilfellet i denne saken. Nemnda anbefaler derfor ikke at det utbetales erstatning for transportutgifter.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler til klager og hennes reisefølge standarderstatning på 400 euro pr. person, totalt 1 200 euro.

## **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Josefin Rydberg (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)