

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet kansellering som følge av streik.

Dato

04.03.2016

Saksnummer

0659/15F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning grunnet kansellering som følge av streik.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Trondheim til Oslo t/r den 4. - 9. mars 2015 med DY761 og DY762. Begge avgangene ble kansellert som følge av streik. Klager hadde kjøpt separat billett videre til utlandet.

Klager ble anbefalt å endre billetten til en senere reise med Norwegian, noe han gjorde. Han måtte kjøpe nye billetter mellom Oslo og Trondheim t/r med et annet selskap.

Busstransporten klager fikk tilbud om på returen passet ikke med hans flyreise fra utlandet.

Klager krever refusjon av differansen mellom opprinnelig og ny billett t/r.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY761 den 4. mars og DY762 den 9. mars ble kansellert som følge av pilotstreik, det vises til fremlagt dokumentasjon. Ved kansellering fikk passasjerene muligheten til å booke om vederlagsfritt eller få full refusjon av ubenyttede billetter.

Klager valgte å endre sin tur- og returbillett til en senere reise med Norwegian. Norwegian har da oppfylt sin plikt ved omruting og vil ikke imøtekomme kravet om refusjon av SAS-billetter klager kjøpte 4. mars 2015.

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 godtgjøres 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 unnlattelse av flyselskapet.

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 kanselleringene pilotstreik. Flertallet er av den oppfatning at en slik streik faller utenfor det som må anses som en del av selskapets ordinære drift. Flertallet er videre av den oppfatning at kanselleringen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Etter flertallets vurdering gir således kanselleringene ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

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.

En samlet nemnd bemerker videre:

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

Klager har opplyst at han ikke fikk noen informasjon fra Norwegian, verken om at flyet var kansellert eller at de gjorde noe for de som skulle videre med fly utenlands. Klager opplyser

at han heller ikke fikk noen hjelp på servicetelefonen til Norwegian. De visste like lite som han, og klager ble anbefalt å flytte turen for deretter å kreve refusjon. Klager ble også anbefalt å flytte flygningen Trondheim-Oslo til neste dag.

Når det gjaldt returen 9. mars opplyser klager at han fikk informasjon på sms om at flyet var kansellert og at det var satt opp buss for fly mellom Oslo og Trondheim. Klager kunne imidlertid ikke rekke dette da han ved bussavgang ville sitte på flyet fra München.

Norwegian har ikke kommentert klagers opplysninger og nemnda legger klagers opplysninger til grunn.

Nemnda legger etter en samlet vurdering til grunn at klager ikke ble tilbudt omruting han kunne benytte. På utreisen synes han å ha blitt tilbudt omruting neste dag. Den kunne han ikke benytte grunnet videre reise med annet selskap. Han kunne heller ikke benytte omrutingen med buss på hjemreisen da han ved bussavgang ville sitte på flyet fra München.

Informasjonen fra Norwegian synes videre mangelfull. Klager synes ikke å ha blitt informert om sine rettigheter på en tydelig måte, noe som kan ha ført til misforståelse.

Nemnda finner det etter en samlet vurdering rimelig om klager får erstattet sine merutgifter til billetter med SAS, dvs. utgifter til SAS-billettene med fradrag av de opprinnelige Norwegian-billettene. Nemnda anbefaler at Norwegian erstatter merutgiftene.

Nemnda traff etter dette slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian erstatter klagers ekstraavgifter til billetter med SAS.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbrukerrådet Europa, Bente Foshaug, Forbrukerrådet, Monica Grimstad, Widerøe's Flyveselskap AS., Tove Husa Wiger, SAS Norge 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 tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.