

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet kansellering.

Dato

04.03.2016

Saksnummer

0642/15F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Ålesund den 8. mars 2015 kl. 21:00 med DY418. Avgangen ble kansellert grunnet streik.

Det ble satt opp buss på strekningen med avgang kl. 18:00. Klager kom med fly fra Barcelona på separat bestilling, og landet ikke på Gardermoen før kl. 19:45. Bussen var da gått.

Klager ble fortalt at han kunne kjøpe nye billetter med annet selskap og deretter sende regningen til Norwegian.

Klager krever refusjon av nye billetter med SAS, kroner 3 898.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY418 ble kansellert som følge av pilotstreik. Det vises til fremlagt dokumentasjon. Hendelsen var ekstraordinær og utenfor Norwegians kontroll.

Det ble satt opp buss på strekningen. Klager valgte å ikke benytte seg av buss. Hans ubenyttede flybillett er refundert.

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 unnlatelse av flyselskapet.

Norwegian har av godvilje refundert 50 % av differansen mellom opprinnelige og nye billetter, men kan ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

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 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 kanselleringen 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 passasjerene har krav på standardkompensasjon.

En samlet nemnd bemerker videre:

Ved kansellering har passasjerene valget mellom refusjon av hele billettprisen og omruting snarest mulig på tilsvarende transportvilkår.

Norwegian tilbød omruting med buss. Bussen hadde avgang om lag to timer før flyet skulle ha lettet. Klagerne kunne ikke benytte tilbudet da de var på vei fra Barcelona med fly da bussen gikk.

Klager har opplyst at de henvendte seg til Norwegian etter landing, og at de der fikk beskjed om å kjøpe billetter med SAS. Sett hen til at bussen var gått og at Norwegian neppe kunne tilbudt annen omruting denne dagen, finner nemnda det sannsynlig at klager fikk denne informasjonen. Løsningen antas videre å ha vært rimeligere for Norwegian enn om de skulle ha omrutet klagerne neste dag. Omruting neste dag ville ha nødvendiggjort utgifter til hotell, mat og forfriskninger.

Nemnda anbefaler at Norwegian erstatter klagers merutgifter til billetter med SAS. Til fradrag går eventuell tidligere utbetaling.

Nemnda traff etter dette slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian erstatter klagers merutgifter til billetter med SAS. Til fradrag kommer eventuell tidligere utbetaling.

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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.