

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon og tapt hotellovernatting som følge av forsinkelse. Flyvelederstreik i Frankrike.

Dato

19.04.2017

Saksnummer

2016-00575

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning D85893 fra Sandefjord - Torp (TRF) til Las Palmas (LPA) 1. april 2016 kl. 17.00. Flyvningen ble forsinket, og fikk ny avgangstid 2. april kl. 10.00. Flyet tok imidlertid ikke av før nærmere kl. 14.30.

På bakgrunn av den ovennevnte forsinkelse krever klager standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 på 400 euro for fem personer, totalt 2 000 euro. I tillegg krever klager refusjon av 180 euro for forhåndsbestilt og ubenyttet hotellovernatting på destinasjonen.

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.

Erstatning som gis i henhold til EU-forordning 261/2004 kan trekkes fra erstatning som gis på annet grunnlag, jf. forordningens artikkel 12. Passasjerer har krav på standarderstatning dersom vilkårene for dette er tilstede, men dersom passasjerer i tillegg har rett til erstatning som ikke er regulert av forordningen, skal denne trekkes fra standardkompensasjonen. Norwegian aviser på denne bakgrunn klagers krav om dekning av forhåndsbetalt og ubenyttet hotellovernatting, da dette er utgifter som må anses dekket av standardkompensasjonen.

Norwegian anfører videre at streik blant franske flyveledere er utenfor flyselskapets kontroll. Norwegian aviser på denne bakgrunn klagers krav.

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 10. juni 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 hotell det første døgnet på 180 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 hotellutgifter.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler til klager og hennes reisefølge standarderstatning på 400 euro pr. person, totalt 2 000 euro.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)
Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
Josefin Rydberg (SAS)
Gøran Jenssen (Widerøe)