

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning grunnet streik, samt standarderstatning grunnet forsinkelse.

### Dato

05.12.2013

### Saksnummer

321/13F

### Tjenesteyter

Widerøes Flyveselskap AS

Krav om erstatning grunnet streik, samt standarderstatning grunnet forsinkelse.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Trondheim til Vadsø via Tromsø kl. 17:05 den 8. mai 2013 med SK4572 og WF934. Som følge av streik ble klagers billett ombooket til reise fra Trondheim via Oslo til Kirkenes med avgang kl. 07:15 samme dag. Klager hadde ikke anledning til å reise på foreslått reiserute da han på dette tidspunktet ville befinne seg på et fly fra Milano til Trondheim.

Klager kontaktet SAS men ble henvist til Widerøe som hadde overtatt bookingen. Widerøe forklarte klager at det ikke var mulig å komme seg til verken Vadsø eller Kirkenes samme dag. Klager ble derfor innlosjert på hotell og booket om til dagen etter.

Klager mener at en streik i eget selskap ikke er å anse som en ekstraordinær omstendighet. Hendelsen har medført forkortet opphold på 13-14 timer i Finnmark for klager. Klager stiller seg videre kritisk til at hans reise fire uker frem i tid koster vesentlig mindre enn reisen den 8. mai. Klager krever å få dette mellomlegget refundert, samt forsinkelsesrente, til sammen kroner 3 106,87.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Widerøe har i det vesentlige anført:

WF934 ble kansellert som følge av streik hos Widerøes handlingagent. Hendelsen var ekstraordinær og utenfor Widerøes kontroll, og er dermed ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004.

Passasjerer har ved streik mulighet til å bli booket om kostnadsfritt, eller kansellere reisen mot full refusjon. Klager valgte førstnevnte. Han kunne eventuelt ha kansellert reise, og på egenhånd ha kjøpt ny billett hvis dette ble ansett som hensiktsmessig.

Man tar ikke hensyn til prisforskjeller på billetter ved ombooking, da flyselskapenes priser er flytende og endres konstant ut i fra tilgjengelighet. Det betyr at Widerøes kunder i enkelte tilfeller kan ombookes til en reise til lavere pris, og andre ganger til reiser til en høyere pris. Widerøe kan ikke imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker:**

Klager hadde en sammenhengende billett fra Trondheim til Vadsø via Tromsø. Grunnet streik hos Widerøes handlingagent i Tromsø ble flygningen Tromsø - Vadsø kansellert.

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.

Nemnd er av den oppfatning at streik hos tredjemann, for eksempel streik hos selskapets handlingagent ubetinget faller utenfor flyselskapets ansvarsområde. Innstilling som følge av slik streik gir således etter nemndas vurdering ikke rett til erstatning etter EU-forordningen.

Ved en innstilling skal passasjerene gis valget mellom refusjon av billettprisen eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til det endelige bestemmelsesstedet, jf. EU-forordningen artikkel 5, jf. artikkel 8.

Klager ble tilbudt omruting via Oslo og Kirkenes samme morgen. Denne omruting kunne ikke klager benytte seg av. Han ble i stedet omrutet til dagen etter, noe som medførte et forkortet opphold på reisemålet.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at det ikke forelå bedre alternativer. Nemnda legger videre til grunn at klager fikk omruting helt frem til Vadsø, dvs. at han i det minste har fått refundert utgifter til transport Kirkenes - Vadsø.

Som det fremkommer ovenfor skal omruting skje «på tilsvarende transportvilkår». Ut over dette er det ikke satt noen vilkår eller begrensninger. Det er således uten betydning om den omrutede flygning er rimeligere eller dyrere enn den opprinnelige reise. Om den omrutede reise er billigere gir det heller ikke grunn til refusjon. Passasjerens alternativ vil da eventuelt være velge refusjon av billettprisen for så selv å kjøpe ny billett.

Nemnda bemerker avslutningsvis at en ikke kan se at det er grunn til å kritisere Widerøe for sen kansellering. Varigheten av en streik vil ofte være uforutsigbar, og det vil være i de flestes interesse at flygningen ikke innstilles før det er nødvendig.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France KLM,

*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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*