

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet kansellering som følge av streik.

Dato

04.03.2016

Saksnummer

0617/15F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om refusjon av utgifter grunnet kansellering som følge av streik.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Bergen til Oslo den 9. mars 2015 kl. 19:40 med DY945. Avgangen ble kansellert grunnet streik, og klager måtte kjøpe ny billett med annet selskap. Dette medførte en merkostnad på kroner 1 250.

Klager har fått refundert opprinnelig billett, samt fått refundert 50 % av differansen mellom gammel og ny billett, kroner 625.

Klager krever refusjon av de resterende 50 % av differanse mellom gammel og ny billett, kroner 625.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY945 ble kansellert som følge av pilotstreik, det vises til fremlagt dokumentasjon. Hendelsen var ekstraordinær og utenfor Norwegians kontroll.

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 godtgjøre 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.

Da det fantes alternative og rimeligere transportmåter enn den klager valgte, vil Norwegian imøtekomme klagers krav om å refundere halvparten av mellomlegget hun hadde på gammel og ny billett. Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av hele mellomlegget.

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 passasjerer har krav på standardkompensasjon.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av hele billettprisen og omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet.

Norwegian tilbød omruting med buss med avgang Flesland kl. 20.00. Klager har opplyst at det ikke var mulig for henne å benytte buss da det ville gjort reisetiden mye lengre og dermed kunne ikke formålet med reisen gjennomføres.

En samlet nemnd er av den oppfatning at plikten til å tilby omruting «på tilsvarende transportvilkår» i utgangspunktet innebærer omruting med fly. Unntak kan tenkes der det etter en helhetsvurdering synes rimelig.

I henhold til nettsiden no.avstand.org er det 463 kilometer mellom Bergen og Oslo, og kjøretid med bil er beregnet til syv timer. Bussen ville således være fremme i Oslo ca. kl. 0300.

Det forelå mulighet til omruting med SAS til en merkostnad på kr 1.250. Sett hen til at passasjerer med buss ville hatt rett til mat og forfriskninger, ville den reelle merkostnaden være mindre.

Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at buss i den foreliggende situasjon ikke tilfredsstiller forordningens krav til omruting, og nemnda anbefaler at Norwegian erstatter klagers merutgift.

Nemnda traff etter dette slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian erstatter klagers merutgifter 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.