

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

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

Dato

04.03.2016

Saksnummer

0604/15F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

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

Klager har i det vesentlige anført:

Den 23. februar bestilte klager en reise t/r Oslo - Ålesund for reise 3. - 5. mars 2015 for seg og sin familie. DY418 fra Oslo til Ålesund kl. 21:00 ble kansellert. Kanselleringen skyldtes ikke pilotstreiken. Pilotstreiken var på dette tidspunkt bare så vidt i gang. Derimot ble pilotstreiken enorm neste morgen.

Flere av Norwegians fly ble kansellert den kvelden, og det var kaotiske tilstander på Gardermoen. Klager mener at Norwegians beslutning om å kansellere disse avgangene var taktisk. Selskapet ville ha flyene samlet før streiken, og ikke spredt over det ganske land. Klager stiller seg kritisk til dette.

Formålet med klagers reise var sin mors begravelse. Han måtte derfor kjøpe nye billetter med et annet selskap, til en mye høyere pris enn opprinnelige billetter. Klager kjøpte utreisen om kvelden den 3. mars, og returreisen kjøpte han den 4. mars etter at han hadde mottatt sms om at også returreisen var kansellert. Klager avviser Norwegians påstand om at billettene ble kjøpt før klager visste om returreisen ville bli kansellert.

Klager krever refusjon av prisdifferansen mellom opprinnelige og nye billetter.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY418 ble kansellert på grunn av pilotstreik, det vises til fremlagt dokumentasjon. Hendelsen var ekstraordinær og utenfor Norwegians kontroll. Den 3. mars var streiken inne i sitt fjerde døgn.

Berørte passasjerer ble tilbudt forpleining og det ble satt opp buss morgenen etter til Ålesund. Klager valgte å benytte seg av tilbudet om forpleining, men før bussavgang den 4. mars kjøpte han nye billetter t/r med annet flyselskap. Dette til tross for at klager den 4. mars enda ikke visste om streiken fortsatt ville pågå den 5. mars.

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.

Norwegian har refundert klagers ubenyttede flybilletter, samt mat og drikke kroner 1 500. Norwegian har av godvilje refundert 50 % av differansen mellom gamle og nye billetter kroner 2 370, men kan ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

Kansellering gir rett til en standarderstatning 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 legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at streiken var inne i sitt fjerde døgn da DY418, Oslo-Ålesund, ble kansellert. Flertallet finner det sannsynlig at kanselleringen var en følge streiken. Det kan riktignok synes uklart om det var nødvendig å kansellere denne flygningen eller om den ble kansellert av taktiske grunner. Flertallet tar ikke stilling til dette da Norwegian etter flertallets vurdering i den foreliggende situasjon måtte ha anledning til å foreta en helhetlig vurdering av situasjonen og disponere flyflåten/besetningen slik at streiken skapte minst mulig problemer for passasjerene sett under ett.

Flertallet er etter dette av den oppfatning at kanselleringen skyldtes en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand, og at kanselleringen ikke kunne vært unngått selv om

alle rimelige tiltak var truffet. Kanselleringen gir følgelig 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.

En samlet nemnd bemerker videre:

Norwegian pliktet i den foreliggende situasjon å tilby omruting, på tilsvarende transportvilkår, snarest mulig. Norwegian tilbød omruting med fly neste morgen. Dette ble også innstilt grunnet streiken. Omruting ble gjennomført med buss.

Omruting med buss var ikke aktuelt for klager da han skulle i begravelse. Klager bestilte billetter Oslo - Ålesund med SAS. Bestillingen ble foretatt uten at klager avklarte dette med Norwegian. Nemnda er likevel av den oppfatning at klager bør få erstattet ekstraavgiftene til SAS-billettene. Nemnda viser til at Norwegian ikke kunne tilby omruting med fly. Det er heller ikke anført at Norwegian kunne ha skaffet rimeligere flybilletter om klager hadde tatt kontakt med Norwegian før han bestilte billetter med SAS. Nemnda ser videre hen til at svært mange passasjerer var berørt av streiken og at det var vanskelig å få kontakt med Norwegian.

Klager hadde returbilletter fra Ålesund med DY417 den 5. mars kl.19.20. Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger at flygningen ble kansellert om kvelden 4. mars. Det fremgår ikke av saken om klager ble tilbudt omruting. Klager bestilte returbilletter med SAS til flygning 6. mars. Dette skjedde etter at Norwegians flygning var kansellert.

Det fremgår av Norwegians epost til klager av 28. april 2015 at Norwegian har erstattet utgifter til hotell og mat i Ålesund samt 50 % av prisdifferansen mellom Norwegian og SAS billetten fra Ålesund til Oslo. I Norwegians svarbrev til nemnda synes prisdifferansen knyttet opp mot utgiftene til flygningen Oslo - Ålesund.

Nemnda er av den oppfatning at Norwegian er bundet av det standpunkt som ble meddelt klager 28. april.

Saken er mangelfullt opplyst for så vidt gjelder returreisen. Det er også forvirrende at Norwegian argumenter forskjellig til klager og til nemnda. Det er opp til Norwegian å godtgjøre at de har tilbudt løsninger i overensstemmelse med sine plikter etter EU-forordningen. Nemnda finner på bakgrunn av de foreliggende opplysninger ikke sannsynliggjort at klager ble tilbudt omruting på tilsvarende transportvilkår snarest mulig med Norwegian og anbefaler at Norwegian erstatter klagers merutgifter til billetter med SAS også for strekningen Ålesund - Oslo. Til fradrag går kr 2.370,50 dersom dette er utbetalt.

Nemnda traff etter dette slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian erstatter klagers merutgifter til billetter med SAS. Til fradrag går kr 2.370,50 dersom det er utbetalt.

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.