

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning av utgifter grunnet kansellering.

### Dato

10.05.2016

### Saksnummer

0931/15F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Bergen til London t/r 8. - 10. mars 2015. Avg. fra Bergen kl. 09:15 og retur fra London kl. 20:45. DY1314 fra Bergen til London ble forsinket til samme kveld. Klager mistet derfor en hel dag i London.

Returen med DY1319 ble kansellert som følge av streik. Klager mottok sms om dette om morgenen den 10. mars. Han valgte å kjøpe ny billett med annet selskap dagen etter og ta inn på et rimelig hotell, da klager ikke fikk tilbud om alternativ hjemreise med Norwegian.

Klager krever refusjon av utgifter til mat, hotell og ny flybillett London - Bergen.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Norwegian har i det vesentlige anført:

I perioden 28. februar til 10. mars 2015 var Norwegian rammet av pilotstreik. DY1319 ble dessverre kanseller grunnet denne streiken. Det vises til fremlagt dokumentasjon. Hendelsen var ekstraordinær og utenfor Norwegians kontroll.

Etter en kansellering vil det gjøres tiltak for å booke om berørte passasjerer. Klager arrangerte på egenhånd ny transport kort tid etter at han mottok sms om kanselleringen. Det må kunne forventes at passasjerene tar kontakt med Norwegian slik at flyselskapet kan tilrettelegge ny transport. Klager tok ikke kontakt med Norwegian. De andre passasjerene ble booket om til samme fly dagen etter.

På samme måte som under Montreal-konvensjonen bør luftfartsselskapenes forpliktelser være begrenset eller bortfalle i tilfeller der en hendelse er forårsaket av ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Slike omstendigheter kan særlig inntreffe i tilfeller med politisk ustabilitet, værforhold som gjør det umulig å gjennomføre flygingen, sikkerhetsrisiko, uforutsette mangler ved flysikkerheten og streiker som påvirker driften til det transporterende selskap.

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.

Norwegian kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

### **Nemnda bemerker:**

Klager har opplyst at DY 1314 fra Bergen - London 8. mars 2015 kl. 09:15 ble forsinket slik at klager først kom frem til London om kvelden. Norwegian har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn.

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. Nemnda viser til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7, jf. artikkel 5, jf. EU-domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009 (C-402/07) og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012 (C-581/10).

Norwegian har i dette tilfellet ikke godtgjort at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Forsinkelsen gir således rett til en standarderstatning på 250 euro. Nemnda anbefaler at Norwegian utbetaler erstatningen.

DY 1319 fra London til Bergen 10. mars ble 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.

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 streik blant Norwegians piloter.**

Flertallet er av den oppfatning at en slik streik faller utenfor det som må anses som en del av selskapets ordinære drift, og at den må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand.

Flertallet finner videre godtgjort 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 eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet, jf. forordningen artikkel 5, jf. artikkel 8.

Norwegian sendte sms til klager den 10. mars kl. 10:57 der de informerte om at flygningen var kansellert. Om refusjon/omruting skriver Norwegian:

For gratis endring eller full refusjon av reisen gå til vår hjemmeside, eller kontakt oss på [telefon].

Det fremgår ikke av saken om klager gikk inn på Norwegians hjemmeside. Nemnda legger til grunn at klager ikke ringte Norwegian, da det ville blitt notert i klagers bestillingshistorikk.

Klager bestilte billett med British Airways til nese dag. Bestillingen ble foretatt den 10. mars kl. 12:20.

Norwegian anfører i brev til nemnda av 25. september 2015 at

Etter en kansellering, vil flyselskapet gjøre tiltak for å booke om berørte passasjerer. Det må da kunne forventes at berørte passasjerer tar kontakt med oss, slik at vi kan tilrettelegge for den enkelte, og at ikke passasjerer agerer på egenhånd ved å kjøpe alternativ transport. Dette i forhold til tapsbegrensingsplikten, og at vi som flyselskap skal kunne få muligheten til å tilby transport med eget selskap, samt tilby forpleining, i tråd med EU Forordningen 261/2004.

Nemnda har forståelse for Norwegians syn. Etter nemndas vurdering må imidlertid passasjerene kunne følge det alternative valg som fremgår av sms-en sitert ovenfor; gå til Norwegians hjemmeside for endring. Siden passasjerer er henvist til Norwegians hjemmeside, må passasjerer kunne gå ut fra at tilgjengelige billetter med Norwegian fremgår av denne og treffe sine valg ut fra dette. Hvorvidt passasjerer vil ha rett til omruting med annet selskap (krav på erstatning av merutgifter til billett med annet selskap) vil måtte vurderes ut fra en helhetsvurdering av de forskjellige omrutingsalternativer. Sentrale

momenter i vurderingen vil være tidspunktet for alternativ transport med eget eller andre selskap, kostnader og fordeler/ulempes ved de forskjellige alternativer.

Norwegian tilbød øvrige passasjerer på flygningen omruting til den 11. mars 2015.

Tidspunktet fremkommer ikke, men flygningen hadde samme flightnummer som klagers, og nemnda antar at klokkeslettet var det samme som klagers opprinnelige flygning, dvs. kl. 20:45.

**Nemnda har ved den videre vurdering delt seg i et flertall og et mindretall. Flertallet, samtlige medlemmer unntatt bransjerepresentant Monica Grimstad, er av den oppfatning at dersom Norwegian hadde omrutet klager til flygningen 11. mars kl. 20:45, ville klager hatt rett til gratis måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden samt hotell. Flertallet er av den oppfatning at denne retten ikke svekkes selv om klager i dette tilfellet ordnet alternativ transport på egenhånd.**

Flertallet anbefaler at Norwegian erstatter klagers utgifter til hotell og måltider/forfriskninger i ventetiden.

Flertallet anbefaler videre at Norwegian erstatter klagers merutgifter til billett med British Airways (BA-billetten fratrukke Norwegian billetten for strekningen). Flertallet viser til at omruting med Norwegian ville ført til en samlet forsinkelse på 24 timer mens omruting med British Airways ga en forsinkelse på om lag 16 timer. Etter flertallets vurdering må det anses som en relativt betydelig merbelastning for klager. Flertallet er videre av den oppfatning at omruting med British Airways ikke fremstår som spesielt kostbar også tatt i betraktning av at behovet for måltider og forfriskninger ble redusert.

**Mindretallet, bransjerepresentant Monica Grimstad, er av den oppfatning at Norwegian gjorde sitt beste for å få kunden hjem ved ombooking dagen etter. Da Norwegian ikke ble kontaktet for ombooking, fikk de heller ingen mulighet til å tilby sitt alternativ. Norwegian har ingen ombookingsavtale med BA, og kan derfor ikke pålegges og kjøpe eller dekke utgifter til nye flybilletter med BA, da omruting med eget selskap var innenfor rimelighetens grenser. Norwegian har refundert kundens ubenyttede billetter.**

Nemnda traff etter dette slikt

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian utbetaler en standarderstatning på 250 euro. Nemnda anbefaler videre at Norwegian erstatter klagers merutgifter til alternativ billett med British Airways samt erstatter klagers utgifter til måltider og forfriskninger i ventetiden.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Tove Husa Wiger, SAS Norge AS, Monica Grimstad, Widerøe's Flyveselskap AS.

*opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*