

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om kompensasjon grunnet kansellering.

Dato

15.09.2011

Saksnummer

10/11F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om kompensasjon grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager var booket på DY944 fra Oslo til København 7. november kl. 15:40. Samme dag fikk klager beskjed om at flyet var kansellert på grunn av streik på Las Palmas.

Klager ble booket om til neste fly kl. 19:35. Klager ble ikke informert om sine rettigheter i forbindelse med avlysningen. Voucher til forpleining i den fire timers ventetid måtte hun selv gjøre krav på.

Da klager gjorde krav på standard kompensasjon på EUR 250, fikk hun beskjed om at hun ikke hadde krav på dette da dette var en ekstraordinær omstendighet.

Klager forstår ikke hvordan en streik på Las Palmas kan være en ekstra ordinær omstendighet som berettiger en kansellering av en flyrute i Scandinavia. Det er ingen direkte indikasjoner på at et fly som var berørt av streiken i Las Palmas skulle ha blitt benyttet til DY944 fra Oslo til København.

Streiken på Las Palmas hadde pågått i 2 døgn før DY944 ble kansellert, situasjonen var derfor på ingen måte akutt og utenfor Norwegians kontroll.

Klager krever standard kompensasjon EUR 250.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY944 ble kansellert på grunn av manglende flymaskin og crew som følge av streik hos Norwegians handling agent på Las Palmas, Iberia.

Norwegian viser til EU forordning 261/2004 hvor det står at også streiker anses som en ekstraordinær omstendighet som er utenfor flyselskapets kontroll. De berørte passasjerer har i et slikt tilfelle ikke krav på kompensasjon i henhold til forordningen.

Ved en kansellering tilbyr Norwegian enten full refusjon eller ombooking av billett til tidligere eller senere tidspunkt. Klager valgte her å endre til senere avgang.

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 kanselleringer som følge av streik hos tredjemann, for eksempel streik hos flygeledere, flyplassansatte eller handlingagenter, må anses som en ekstraordinær omstendighet.

Nemnda finner det på bakgrunn av de foreliggende opplysninger godtgjort at innstillingen av DY944 var en direkte konsekvens av streiken i Las Palmas. Nemnda viser til logen for flygningen der det fremkommer at flygningen ble kansellert pga at syv fly sto fast i Las Palmas som følge av streiken. Nemndas er av den oppfatning at dette er å anse som en ekstraordinær situasjon i forordningens forstand, og at innstillingen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap, Olav Grøttland, SAS.

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