

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet kansellering.

Dato

31.10.2016

Saksnummer

2016-00099

Tjenesteytere

Lufthansa German Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reist fra Oslo (LH2453) til Praha via München (LH1692) den 12. november 2015 kl. 11:45. På ettermiddagen dagen før avreisedato fikk klager beskjed om at flyvningen var kansellert grunnet streik i Lufthansa. Kundesenteret hos flyselskapet var da stengt, og klager fikk derfor ikke noen videre informasjon.

Som følge av kanselleringen måtte klager bestille ny flyvning med Norwegian fra Oslo til Praha, pålydende 2 550 NOK.

Klager krever refusjon av utgiften som påløp som følge av den kansellerte flyvningen fra Oslo til München.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

LH2453 fra Oslo til München den 12. november 2015 var kansellert grunnet streik blant kabinansatte.

Streik er vanskelig å forutsette ved at de er vanskelig å unngå selv ved særlige tiltak. Derfor er det vanskelig å kunne informere passasjerene i rimelig tid før en streik inntreffer, og det er vanskelig å kunne tilby alle passasjerene tilstrekkelig informasjon via flyselskapets kontaktsenter.

Derimot tilbys alle passasjerer muligheten til ombooking, både online og på flyplassen. Lufthansa har refundert kostnadene for de ubrukte billettene for den strekningen som ble rammet av streiken.

I henhold til EU-forordning 261/2004 er flyselskapet ikke pliktig til å tilby kompensasjon dersom kanselleringen skyldes forhold utenfor flyselskapets kontroll, slik som ved streik.

Lufthansa viser til vedlagt dokumentasjon som viser at kanselleringen fant sted som følge av streik blant kabinansatte.

Lufthansa kan på dette grunnlag ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av utgifter til kjøp av de nye flybillettene.

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 streik blant de kabinpersonalet.

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. Det er heller ikke krevet.

Mindretallet, forbrukernes representanter, er av en annen oppfatning. Etter mindretallets vurdering er ikke streik blant de kabinansatte 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. Klager opplyser at han ikke kom i kontakt med Lufthansa på telefonen fordi kontaktsenteret var stengt. Lufthansa har opplyst at situasjonen var uforutsigbar, og at det var vanskelig å nå alle passasjerene via kontaktsenteret. Lufthansa tilbyr imidlertid alltid gratis omruting online og på flyplassen. Lufthansa har ikke opplyst når de kunne tilby omruting.

Klager bestilte kjøpte billett Oslo – Praha med avreise samme dag. Billetten kostet NOK 2 550. Tur/retur-billetten klager hadde med Lufthansa kostet NOK 1 924.

En samlet nemnd er av den oppfatning at klager i den foreliggende uklare situasjonen måtte kunne bestille billett med annet selskap på egenhånd. Nemnda har ved vurderingen bl.a. lagt vekt på at mellomlegget mellom billettene var relativt beskjedent og at Lufthansa ikke tilbød omruting. Nemnda anbefaler at Lufthansa erstatter klagers merutgift (differansen mellom Norwegian-billetten og Lufthansa-billetten for strekningen).

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Lufthansa erstatter klagers merutgift til kjøp av billett med Norwegian.

Nemndas representanter

Einar Kaspersen (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Linda Olsen (Norwegian)

Camilla Rise (NHO luftfart)