

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for ny billett grunnet kansellering.

Dato

15.01.2016

Saksnummer

0313/15F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning for ny billett grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Trondheim til Oslo den 1. mars 2015 kl. 16:20 med DY763. Klager ble booket om til DY761 med avgang kl 15:00.

Da det den 28. februar begynte å komme informasjon om streik hos Norwegian, valgte klager umiddelbart å kjøpe ny billett med SAS for å komme seg hjem til sine barn. I ettertid viste det seg at klagers flight ikke ble berørt av streiken, men av sykdom blant crew.

Klager krever refusjon av ny billett med SAS, kroner 1 800.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Klager var opprinnelig booket på DY763 den 1. mars kl. 16:20, men ble booket om til DY761 kl. 15:00 som følge av den opptrappede streiken.

Den 1. mars opplevde Norwegian et uvanlig høyt sykefravær blant sine piloter. Dette som konsekvens av den påtroppende pilotstreiken. Det var derfor på et tidspunkt uvisst hvilke avganger som ville bli berørt av streiken og hvilke som ville bli berørt av sykefraværet.

Norwegian anser hendelsene som to sider av samme sak, da sykefraværet kunne anses å ha en sammenheng med streiken.

Norwegian viser til fremlagt dokumentasjon. Hendelsene var ekstraordinære og fullstendig utenfor Norwegians kontroll.

Norwegian hadde flere tilgjengelige seter ledig samme dag. Til tross for dette valgte klager å kjøpe ny billett med annet selskap. Norwegian har refundert klagers ubenyttede flybillett.

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.

I henhold til Montrealkonvensjonen artikkel 19 og Luftfartsloven § 10-20, er fraktføreren ansvarlig for tap som følge av forsinkelse ved lufttransport av passasjerer, reisegods og gods, med mindre han godtgjør at han selv og hans folk har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke har vært mulig for dem.

Norwegian kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

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.

Sykdom blant besetningen kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Sykdom hos personellet oppstår fra tid til annen. Flyselskapet må være forberedt på dette, og må ha en beredskapsplan for håndtering av påregnelig sykdom. Sykdom kan likevel oppstå så plutselig eller i et slikt omfang at flyselskapet ikke har mulighet til å unngå innstilling av en eller flere avganger. Dette må vurderes konkret.

Streik kan også være en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand.

Nemnda finner på bakgrunn av de foreliggende opplysninger godtgjort at innstillingen var en følge av akutt sykdom/streik blant besetningen. Nemnda finner det videre godtgjort at kanselleringen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Kanselleringen gir etter dette ikke rett til standarderstatning etter forordningen.

Ved kansellering skal flyselskapet tilby omruting, på tilsvarende transportvilkår, snarest mulig. Nemnda legger til grunn at Norwegian gjorde det.

Klager valgte å bestille reise med SAS. Det er uklart når det skjedde. Etter nemndas vurdering må klager uansett tid for kjøpet bære den ekstraavgift hun ble påført.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

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

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