

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ekstra utgifter som påløp grunnet kansellering.

Dato

30.01.2017

Saksnummer

2016-00253

Tjenesteytere

Lufthansa German Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reist fra Wien til Oslo via München den 9. november 2015 kl. 15:05.

Grunnet streiken i Lufthansa ble flyvningen fra Wien kansellert, og klager måtte bestille ny flyvning med KLM via Amsterdam (KL1848 og KL1221).

Klager krever at Lufthansa refunderer det totale beløpet for den nye flybilletten, pålydende 770 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyvningen med LH2456 fra München til Oslo ble kansellert grunnet streik blant cabinansatte i Lufthansa. Det vises til fremlagt dokumentasjon på dette.

Siden kanselleringen med LH2456 den 9. november 2015 kom som en følge av ekstraordinære omstendigheter, som ikke kunne blitt unngått selv om alle rimelig tiltak var truffet, kan ikke selskapet innfri klagers krav om kompensasjon i denne saken. Dette følger av artikkel 5, 3. ledd i EU-forordning 261/2004.

Ved kanselleringer etterstreber selskapet for å tilby passasjerene muligheten til rebooking til neste alternative flyvning, eller refusjon av de ubrukte billettene i henhold til EU-forordningen.

Klager valgte i dette tilfellet å ikke benytte seg av retur-billetten, men booket isteden alternativ flyvning med KLM. Som følge av at klager har rett til refusjon av den ubrukte delen av Lufthansa billetten, kan ikke selskapet erstatte kostnadene for de nye billettene.

Videre er flyselskapet ikke i stand til å imøtekomme klagers krav om refusjon av utgiftene for togtransporten, da selskapet ikke kan holdes ansvarlig for kostnader som kom som en følge av at klager valgte en alternativ reiserute med KLM.

Lufthansa kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Klagerens flyvning fra Wien til Oslo via München 09.11.2015 ble kansellert på grunn av streik blant cabinpersonalet til flyselskapet Lufthansa. Han har siden fått refundert den kansellerte billetten, men krever dekket utgiftene til alternativ returreise dekket.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes 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 forelå en slik ekstraordinær omstendighet, og 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 for å ligge utenfor dets kontroll. Forordningen sier heller ikke om det skal / bør skilles mellom streik i eget selskap eller streik hos andre.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall i vurderingen av om kanselleringen skyldtes en ekstraordinær omstendighet:

Flertallet - lederen og flyselskapenes representanter - mener at en lovlig streik blant flyselskapets egne ansatte som regel være en ekstraordinær omstendighet i EU-forordningens forstand. En slik streik må anses for å falle utenfor det som må ses som en del av selskapets ordinære drift.

Etter flertallets syn kunne kanselleringen heller ikke vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Flertallet mener at følgende uttalelse i FLYKN-2011-123 fortsatt har gyldighet:

"Rent teoretisk kan man si at selskapet kunne løst / unngått streiken ved å gi etter for arbeidstakernes krav og dermed unngått kanselleringen, og at selskapet dermed må være pliktig til å betale erstatning etter EU forordningen. Nemnda er av den oppfatning at et slikt syn ikke kan føre frem. En eventuell plikt til å betale erstatning i et slikt tilfelle ville innebære uforholdsmessige store utgifter for selskapet, og derved reelt sett tvinge selskapet til å gi etter for motpartens krav. Det ville forrykke styrkeforholdet mellom partene vesentlig. Et slikt tiltak er det etter nemndas vurdering ikke rimelig å kreve at selskapet skal iverksette."

Etter flertallets syn er flyselskapet fritatt fra å betale standarderstatning.

Mindretallet - forbrukernes representanter - mener at streik i eget selskap ikke er 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 passasjerene har krav på standarderstatning.

Passasjerene skal likevel få valget mellom refusjon og omruting "snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår", jf EU-forordningen artikkel 8.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall også i spørsmålet om flyselskapet har oppfylt denne forpliktelsen:

Flertallet - lederen og forbrukernes representanter - ser ikke at flyselskapet ga klageren informasjon om dette valget. Klageren ordnet hjemreisen selv, og kjøpte billett i en bedre klasse. Han fant ingen rimeligere billett. I følge klageren kunne han valgt en billett til 500-600 euro, med ankomst en dag senere til bestemmelsesstedet, i stedet. Han ville i så tilfellet hatt rett til forpleining i ett ekstra døgn. Flertallet anbefaler på denne bakgrunn at klageren får dekket sine merutgifter til ny flybillett som krevd, men slik at den refunderte flybillettprisen går til fradrag, jf eksempelvis FLYKN-2013-403 og FLYKN-2015-1162.

Mindretallet - flyselskapenes representanter - mener at klageren skulle gitt flyselskapet mulighet til å tilby omruting på tilsvarende transportvilkår, jf FLYKN-2013-403. Klageren har i stedet pådratt seg en unødvendig merutgift ved å kjøpe en billett på egen hånd i en bedre billettklasse. Det er ikke rimelig at selskapet skal dekke denne merutgiften. Klageren har dessuten en tapsbegrensningsplikt, og skulle kjøpt en billigst mulig billett i samme klasse.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at flyselskapet dekker klagerens merutgifter til returreisen.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Bente Foshaug (Forbrukerrådet)

Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)

Camilla Rise (NHO luftfart)