

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning samt refusjon av utgifter grunnet kansellering.

### Dato

20.04.2015

### Saksnummer

1085/14F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om standarderstatning samt refusjon av utgifter grunnet kansellering.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Berlin til Oslo den 26. juni 2014 med DY1103 kl. 12:05. Avgangen ble kansellert grunnet streik på flyplassen i Berlin hos Norwegians handlingagent. Streiken skulle vare til den 27. juni. Klager ble booket om til 3 dager senere, og ankom Oslo mer enn 75 timer forsinket.

Klager stiller seg sterkt kritisk til Norwegians manglende tilstedeværelse da kanselleringen var et faktum. Klager ble helt overlatt til seg selv når det gjaldt overnatting og bespisning.

Streiken var ikke varslet på forhånd. Norwegians handlingagent i Berlin streiket også uten forvarsel i 2012. Det kan stilles spørsmål ved om det er forsvarlig av Norwegian å kjøpe tjenester av dette firmaet. Norwegian bør kjenne til interne konflikter hos sine samarbeidspartnere, og hvilke forhold som typisk vil utløse en streik.

Klager mener Norwegians begrunnelse for den lange forsinkelsen(manglende kapasitet på egne fly) ikke er å anse som en ekstraordinær omstendighet. Han mener videre at flyselskapet ikke har oppfylt plikten til omruting snarest mulig.

Dersom selskapet gis medhold i saken stiller klager spørsmål ved hvor grensen til ombooking snarest mulig skal gå, 4, 7 eller 10 dager?

Klager krever refusjon av utgifter i ventetiden, 1 199 euro, samt 2 485 kroner. Til fradrag kroner 3 665 som allerede er utbetalt av selskapet.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Norwegian har i det vesentlige anført:

DY1103 ble kansellert som følge av en uannonisert streik hos Norwegians handlingagent i Berlin, det vises til fremlagt dokumentasjon. Hendelsen var ekstraordinær og utenfor

Norwegians kontroll. Det kan ikke forventes at et flyselskap til enhver tid skal kunne forsikre seg mot alle typer ekstraordinære forhold.

Klager ble booket om til neste ledige avgang 3 dager senere via Trondheim. Norwegian ser i ettertid at klager burde blitt ombooket til annet selskap siden han måtte vente såpass lenge, men det gir likevel ingen rett til erstatning.

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.

Klager har fått refusjon av rimelige utgifter til hotell, mat og transport. Norwegian kan ikke imøtekomme hans krav utover dette.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

### **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.

Kanselleringen skyldtes streik hos Norwegians handlingagent på flyplassen. Nemnda er av den oppfatning at dette er å anse som en ekstraordinær omstendighet. Etter nemndas vurdering kunne ikke Norwegian truffet tiltak som kunne hindret kanselleringen.

Ved en innstilling har passasjerer valget mellom refusjon av hele billettprisen og omruting snarest mulig på tilsvarende transportvilkår. Passasjerer skal også tilbys gratis hotellovernatting, mat mv. Nemnda viser til forordningen artikkel 5, jf. artikkel 8 og 9.

Norwegian informerte passasjerene om valgmulighetene per sms. Klagerne måtte selv skaffe hotell mv. Norwegian har ikke redegjort for hvorfor de ikke organiserte hotell mv. for passasjerene. Nemnda har oppfattet det slik at Norwegian i ettertid har erstattet klagerens utgifter.

Klagerne ble ombooket til avgang 29. juni 2014. De ankom Gardermoen om lag 75 timer forsinket. Norwegian er i henhold til luftfartsloven § 10-20 /Montrealkonvensjonen artikkel 19 ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller dette ikke har vært mulig for dem. Med tap regnes så vel økonomisk som ikke-økonomisk tap, jf. EU-domstolens dom av 6. mai 2010, Walz-Clickair (C-63/09).

Nemnda er av den oppfatning at Norwegian i utgangspunktet ikke hadde mulighet til å unngå forsinkelsen. Klagerne burde imidlertid ha blitt omrutet med annet selskap på et vesentlig

tidligere tidspunkt slik at forsinkelsen kunne blitt begrenset. Norwegian har i klageomgangen erkjent at klagerne burde blitt omrutet med et annet selskap.

Det er ikke anført at forsinkelsen medførte økonomisk tap. Forsinkelsen medførte imidlertid ulempe for klagerne. Nemnda anbefaler at Norwegian utbetaler en erstatning på kr 2.000 per passasjer for denne ulempen.

#### **Vedtak:**

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning. Nemnda anbefaler at Norwegian utbetaler en erstatning på kr 2.000 per person.

Vedtaket var enstemmig.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Jan-Eirik Persen, SAS Norge AS, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS, .

*De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*