

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning ved kansellering og påfølgende forsinkelse. Flyvelederstreik i Frankrike.

Dato

15.08.2017

Saksnummer

2016-01231

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning D85503 fra Oslo lufthavn (OSL) til Alicante (ALC) 20. mars 2016. Flyvningen ble kansellert. Klager ble booket om til ny avgang via Hamburg neste dag. Denne flyvningen, D85509, hadde oppsatt avgang kl. 18.00, men gikk ikke før neste dag kl. 14.30. Klager tapte to hele dager av påskeferien.

På ovennevnte bakgrunn har klager fremsatt krav om standardkompensasjon på 400 euro for den kansellerte flyvningen D85503 fra Oslo til Alicante og for forsinkelsen på flyvningen D85509 fra Hamburg til Alicante på 400 euro. Klagers samlede krav beløper seg følgelig til 800 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning D85503 fra Oslo lufthavn til Alicante 20. mars 2016 ble kansellert. Kanselleringen oppstod som følge av streik blant franske flyveleder som deretter medførte at kabinbesetningen måtte overholde sine lovpålagte hviletidsbestemmelser. Klager ble booket om til ny reise via Hamburg påfølgende dag.

Flyselskap i hele Europa ble påvirket av flyvelederstreiken. Norwegian anfører at streik blant flyveledere ikke har et bestemt utfall. Utfallet beror på hvor stor andel av de ansatte som streiker og trafikken i luftrommet. Oppsatte flytider kan endres, og det er utenfor flyselskapets kontroll når og om en flyvning får tillatelse til å fly inn i fransk luftrom. Da det er vanskelig å forutse konsekvenser av en slik flyvelederstreik, er det derfor svært vanskelig å gjøre tiltak i forkant av en eventuell streik.

Klager ble tilbudt overnatting og omruting, og Norwegian har i etterkant refundert klagers kostnader til taxi.

I de tilfeller hvor en uregelmessighet er forårsaket av en ekstraordinær omstendighet er flyselskapet unntatt fra sine forpliktelser til å betale kompensasjon etter EU-forordning 261/2004. I dette tilfellet anser Norwegian at streik blant franske flyveledere utgjør en slik ekstraordinær omstendighet.

Norwegian avviser på ovennevnte grunnlag klagers krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Nemnda bemerker

Klager har fremsatt krav om standarderstatning for kansellering av flyvning D85503 fra Oslo til Alicante og for forsinkelse på flyvningen fra Hamburg til Alicante.

(1) Kansellering

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5.

Nemnda legger til grunn at Norwegians flyvning D85503 fra Oslo lufthavn til Alicante 20. mars 2016 ble kansellert som følge av streik blant franske flyveledere og påfølgende hviletid for kabinbesetningen.

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.

Nemnda er av den oppfatning at streik hos tredjemann, for eksempel streik blant flyveledere eller flyplassansatte, i utgangspunktet faller utenfor flyselskapets ansvarsområde. Nemnda mener at selskapet har godtgjort at kanselleringen skyldtes flyvelederstreik i Frankrike, og at dette må anses for å være en ekstraordinær omstendighet. Nemnda legger videre til grunn at rimelige tiltak ble fattet da klager ble booket om til ny reise via Hamburg påfølgende dag.

Nemnda kan ikke anbefale at klager får medhold i sitt krav om standarderstatning for kanselleringen.

(2) Forsinkelse

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning. Dette gjelder imidlertid ikke dersom flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Det vises til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7

jf. artikkel 5 nummer 3 og EU-domstolens avgjørelser i Sturgeon m.fl. mot Condor (C-402/07) og Nelson m.fl. mot Lufthansa (C-581/10 og C-629/10).

Nemnda legger til grunn at klagers flyvning D85509 dagen etter fra Hamburg til Alicante ble forsinket med 16 timer og 34 minutter. Norwegian har ikke kommentert denne flyvningen i klagers sak i Transportklagenemnda - fly, men kundeservice har skrevet til klager at forsinkelsen på denne flyvningen også skyldes flyvelederstreik i Frankrike. Da forsinkelsens årsak ikke er godtgjort overfor nemnda, herunder spørsmålet om det ble foretatt tiltak av Norwegian, og spørsmålet om hensiktsmessigheten av å sende klager med et fly som måtte mellomlande under en pågående streik, er nemnda av den oppfatning av selskapet må utbetale standarderstatning til klager på 400 euro.

Nemnda anbefaler at Norwegian utbetaler til klager en standarderstatning på 400 euro for forsinkelse på flyvningen fra Hamburg til Alicante.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler til klager standarderstatning på 400 euro.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Anne-Kathrine Sand (SAS)