

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av utgifter grunnet kansellering.

Dato

02.11.2016

Saksnummer

1358/15F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte reise fra Krakow til Harstad/Narvik, via Oslo Gardermoen, med utreise 27. februar 2015 og planlagt retur 4. mars. 10,5 time før planlagt hjemreise 4. mars fikk klager beskjed på SMS om at flyet er kansellert. Klager kontakter Norwegian sin kundeservice som satt opp en ny retur 6. mars (DY361). Denne ble også kansellert. De påfølgende dager ble returbilletten til Oslo Gardermoen ombooket og kansellert grunnet streik i Norwegian. 4. mars (DY361) - ny reise 6. mars (DY361) Kansellert 6. mars (DY361) - ny reise 6. mars (DY369) Kansellert 6. mars (DY369) - ny reise 7. mars (DY365) Kansellert 7. mars (DY365) - kansellert Da returbilletten til Oslo ble kansellert for fjerde gang 7. mars med flyet DY365, bestilte klager flybillett via SAS, fra Harstad/Narvik til Oslo Gardermoen, med avreisedato 9. mars. Returbilletten til Krakow fra Oslo Gardermoen, med Norwegian, hadde klager fått om-booket til 10. mars kl. 09:40. Denne flyavgangen ble forsinket med 4,5 time fra Oslo. Klager krever kompensasjon iht. EU-forordningen 261/2004, på 250 euro per person per kansellert flygning. Videre krever klager refusjon av utgifter som påløp i forbindelse med de kansellerte flyavgangene, på kr 9.324,82.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Flyvningen fra Evenes til Oslo 4. mars 2015, med DY361, ble kansellert grunnet pilotstreiken som pågikk i perioden 27. februar til 10. mars. Klager ble ombooket til flyavganger de påfølgende dagene, men disse ble kansellert som følge av streiken.

Norwegian har allerede refundert utgiftene for hotell, mat og telefon, på totalt kr 6.749. Videre er det blitt utbetalt kr 2.015 for de ubenyttede flybillettene, og differansen mellom billettprisen på Norwegian og SAS.

Norwegian dekker ikke kostnadene for leiebil, da det følger av EU-forordningen 261/2004 art. 9 (1) bokstav c at leie av bil i påvente av ny avgang ikke er å anse som en utgift det kan kreves kompensasjon for.

Videre henviser Norwegian til at det følger av flere saker fra The Federal Court of Justice (case ZR 138/11; Case 146/11), at hvis en flyavgang ikke kan gjennomføres helt eller delvis grunnet streik, vil passasjerenes rett til å kreve kompensasjon etter EU-forordningen 261/2004 ikke kunne gjøres gjeldende.

De avgjørende faktorene for at det skal være tale om en ekstraordinær omstendighet når det er tale om streik, er at det oppstår utenfor selskapets ordinære drift og at det er utenfor selskapets kontroll.

Avslutningsvis henviser Norwegian til sak 0327/15F [FLYKN-2015-327] vedrørende pilotstreik innad i eget selskap, som ble behandlet i Transportklagenemnda. Samt til et vedtak fattet av Transportklagenemnda, hvor de ga medhold i det synspunktet at streik blant personalet er å anse som en ekstraordinær omstendighet.

Norwegian kan på dette grunnlag ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning etter EU-forordningen 261/2004.

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.

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 kanselleringene streik blant selskapets piloter. 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 kanselleringene ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Etter flertallets vurdering gir således kanseleringene ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

Mindretallet, forbrukernes representanter, er av en annen oppfatning. Etter mindretallets vurdering er ikke en streik blant selskapets piloter 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.

En samlet nemnd er av den oppfatning at streiken ikke gir rett til erstatning av utgifter til leiebil i de dagene klagerne ventet på å få fly fra Harstad. Nemnda forstår det slik at klagerne for øvrig har fått erstattet utgifter til mat og hotell mv. i henhold til bestemmelsene i forordningen artikkel 9, samt merutgifter til SAS-billetter.

Nemnda traff etter dette slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klagerne gis rett til standarderstatning eller erstatning av utgifter til leiebil.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Tove Husa Wiger, SAS Norge, Gøran Jenssen, Widerøes Flyveselskap ASA.

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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.