

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet streik.

### Dato

04.03.2016

### Saksnummer

0652/15F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om refusjon av utgifter grunnet streik.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Molde den 5. mars 2015 kl. 08:20 med DY422. Avgangen ble kansellert grunnet streik. Klager fikk valget mellom å avbryte reisen mot full refusjon, eller kjøpe nye billetter med annet selskap for deretter å få denne utgiften refundert. Klager valgte sistnevnte, og reiste med SAS den 5. mars kl. 12:15.

Sms om busstransport kom etter at klager hadde kommet hjem til Molde, den 5. mars kl. 14:49, det vises til utskrift av telefonlogg.

Klager krever refusjon av utgifter til nye billetter, til sammen kroner 7&nbsp;914.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Norwegian har i det vesentlige anført:

DY422 ble kansellert som følge av pilotstreik. Det vises til fremlagt dokumentasjon. Klager valgte å avbryte reisen. Norwegian har derfor refundert de ubenyttede billettene. Klager hevder de mottok sms om alternativ transport etter at de hadde kjøpt nye billetter med SAS. Norwegian sendte ut sms og busstransport dagen før avreise den 4. mars.

Hvis klager hadde valgt denne løsningen, ville det vært et rimeligere alternativ, i tillegg til at klager kunne ha ankommet Molde raskere, enn ved å reise med fly, om han hadde valgt ettermiddagsavgangen med NSB den 4. mars, eller morgenavgangen 5. mars.

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 godtgjøres 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 unnlattelse av flyselskapet.

Norwegian kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av flybilletter med SAS eller standarderstatning.

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 kanselleringen pilotstreik. Flertallet er av den oppfatning at en slik streik faller utenfor det som må anses som en del av selskapets ordinære drift. Flertallet er videre av den oppfatning at kanselleringen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

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

**Mindretallet, forbrukernes representanter, er av en annen oppfatning. Etter mindretallets vurdering er ikke pilotstreiken 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 passasjeren har krav på standardkompensasjon.**

#### **En samlet nemnd bemerker videre:**

Ved kansellering har passasjeren valget mellom refusjon av hele billettprisen og omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet. Etter nemndas vurdering er buss med avgang ti timer senere enn flyet ikke å anse som omruting på

«tilsvarende transportvilkår». Nemnda viser til at avstanden mellom Oslo og Molde er om lag 50 mil og at kjøringen vil ta om lag syv timer. Nemnda viser videre til at det var ledig billetter på samme transportvilkår med SAS.

Nemnda finner det på bakgrunn av de foreliggende opplysninger mest sannsynlig at klagerne møtte på flyplassen om morgenen 5. mars. Nemnda legger til grunn at klagerne på dette tidspunkt ikke hadde fått beskjed om at Norwegian ville sette opp buss. Nemnda viser til klagers forklaring og utskrift fra klagers telefon,

Nemnda finner det videre sannsynlig at klagerne fikk beskjed av Norwegian om at klagerne kunne bestille billett med annet selskap. Nemnda anbefaler at Norwegian erstatter klagers ekstrapautgifter til billetter med SAS.

Nemnda traff etter dette slikt

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian erstatter klagers ekstrapautgifter til billetter med SAS.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbrukerrådet Europa, Bente Foshaug, Forbrukerrådet, Monica Grimstad, Widerøe's Flyveselskap AS., Tove Husa Wiger, SAS Norge 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*