

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet kansellering som følge av streik.

Dato

10.05.2016

Saksnummer

0879/15F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra New York til Bergen via Oslo den 6. mars 2015. DY612 fra Oslo til Bergen den 7. mars med avgang kl. 13:20 ble kansellert.

Klager ble enig med Norwegian om at han ville få refundert leiebil på strekningen.

Klager krever refusjon av utgifter til leiebil Oslo - Bergen kroner 3 095, samt hotell for tre personer på Fagernes, kroner 2 980. Med fratrekk kroner 1 562,38, som Norwegian allerede har refundert.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

I perioden 28. februar til 10. mars 2015 var Norwegian rammet av pilotstreik. DY612 ble dessverre kansellert grunnet denne streiken. Det vises til fremlagt dokumentasjon. Hendelsen var ekstraordinær og utenfor Norwegians kontroll.

Norwegian dekker leiebil for en dag. Dette ble avtalt på forhånd. At klager ikke maktet å kjøre hele strekningen på en dag og måtte ta inn på hotell, kan ikke Norwegian lastes for. Strekningen Oslo - Bergen er på ca. 52 mil og tar i underkant av syv timer med bil. Klager hentet ut bilen kl. 12:51 den 7. mars, og han burde ha klart å kjøre helt til Bergen. Det ble opplyst om minst to sjåfører i følget. Norwegian har refundert utgifter til en dags bilutleie, kroner 1 562,38.

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.

På samme måte som under Montreal-konvensjonen bør luftfartsselskapenes forpliktelser være begrenset eller bortfalle i tilfeller der en hendelse er forårsaket av ekstraordinære

omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Slike omstendigheter kan særlig inntreffe i tilfeller med politisk ustabilitet, værforhold som gjør det umulig å gjennomføre flygingen, sikkerhetsrisiko, uforutsette mangler ved flysikkerheten og streiker som påvirker driften til det transporterende selskap.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav utover det som allerede er utbetalt.

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 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 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. Det er heller ikke krevet.

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 passasjerer har krav på standardkompensasjon.

Ved kansellering har passasjerer valgt mellom refusjon av hele billettprisen og omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet.

En samlet nemnd legger til grunn at Norwegian ikke kunne tilby omruting med fly samme dag. Klager var i dialog med Norwegian på Gardermoen og fikk aksept på å leie leiebil for alternativ transport på egenhånd. Klager har opplyst at det var snakk om en utgift på ca. 3 000 kroner. Norwegian har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn.

Nemnda legger til grunn at det ikke ble avtalt noe vedrørende overnatting. Etter nemndas vurdering reguleres rett til overnatting av forordningen artikkel 9 der det heter at flyselskapet skal tilby hotellinnkvartering der det er nødvendig.

Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at hotellovernatting ikke var nødvendig i dette tilfellet. Nemnda viser til at klager hentet leiebilen kl. 12:51 og at det er om lag syv timers kjøretur til Bergen. Det er opplyst at det var to sjåfører. Selv om klagerne hadde fløyet fra New York, burde turen etter nemndas vurdering kunne blitt gjennomført uten overnatting. Nemnda viser for øvrig til at det var avtalt på forhånd at Norwegian skulle dekke utgifter med om lag 3 000 kroner. Dette beløp dekker ikke mer enn leiebilen.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Tove Husa Wiger, SAS Norge AS, Monica Grimstad, Widerøe's 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.