

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning ved kansellering. Streikefare.

Dato

01.09.2017

Saksnummer

2016-00070

Tjenesteytere

British Airways

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til London 10. juni 2016 kl. 14.20 med flight BA765. Det var fare for streik blant de ansatte i sikkerhetskontrollen, og hvis det ble streik måtte flyplassen stenge. Kl. 18.00 dagen i forveien, flere timer før forhandlingsfristen gikk ut, kansellerte British Airways avgangen, og den ble ikke gjeninnsatt da det viste seg at streiken ble avblåst. Klager stiller seg kritisk til dette, og til at de ikke ble booket om til en tidligere avgang.

Klager har mottatt voucher på 60 GBP pr. person, samt tilbud om refusjon av drosjeregning i London. Klager mener hun også har krav på standarderstatning i henhold til EU-forordningen.

Klager krever standarderstatning 250 euro pr. person i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

BA765 ble kansellert som følge av fare for streik blant sikkerhetspersonalet på Oslo lufthavn. Streiken ville ha medført opphoping i terminalen grunnet svært langsom behandling av passasjerer i sikkerhetskontrollen. Dersom det ble streik ville sikkerhetspersonalet kun tillate 10 000 passasjerer å passere sikkerhetskontrollen. BA765 ble kansellert da dette flyet var ment å operere mens streiken pågikk. Passasjerene ble booket om fra andre skandinaviske byer, eller til senere avganger fra Gardermoen. Klager ble booket om til BA769 med avgang kl. 21.25 samme dag.

Da British Airways fikk beskjed om at streiken var avblåst, kun en time før meglingsfristen gikk ut kl. 06.00 10. juni, var det for sent å gjeninnsette flyet.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor British Airways kontroll.

British Airways ønsker å refundere eventuelle utgifter i ventetiden mot kvitteringer, men kan ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Det vises for øvrig til fremlagt dokumentasjon fra British Airways.

Nemnda bemerker

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7.

EU-forordningen nevner i sin fortale at streik kan være en ekstraordinær omstendighet som medfører at flyselskapets ansvar 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.

Streik hos tredjemann, som for eksempel streik blant flygeledere og flyplassansatte, faller etter nemndas praksis, utenfor flyselskapets ansvarsområde.

Slik nemnda ser det har flyselskapet British Airways dokumentert at kanselleringen i dette tilfellet skyldtes en ekstraordinær omstendighet og at det har truffet alle rimelige tiltak for å unngå innstillingen.

Nemnda har tatt stilling til kanselleringen av denne flygningen i en tidligere sak (FLYKN-2016-581). I vedtaket i denne saken uttalte en enstemmig nemnd:

"Den aktuelle flygningen med avgang kl 1420 10.06.2016, ble kansellert på grunn av en varslet streik blant sikkerhetspersonalet på Gardermoen fra kl 0600 samme dag. Flyselskapet kunne ikke regne med at meklingen med sikte på å avverge streiken, ville føre frem, og måtte planlegge for at den ville bli noe av. Kanselleringen ble gjort kvelden i forveien for å sikre passasjerene forutberegnelighet. Da streiken ble avblåst kl 0500, var avgangen allerede kansellert. Nemnda betviler ikke opplysningen om at det var for sent å gjeninnsette flygningen. Innstillingen gir etter dette ikke rett til erstatning."

Det har ikke fremkommet nye opplysninger i denne omgangen som tilsier et annet resultat. Nemnda føyer til at det heller ikke ville vært rimelig å forvente at British Airways skulle gjeninnsatt flygningen i en situasjon som her.

Klageren ble booket om til ny direkteflyvning samme dag, cirka syv timer senere. British Airways må anses for å ha møtt kravet til omruting etter forordningen artikkel 8 ved dette.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klageren gis medhold.

Nemndas representanter

- Jannicke Johannesen (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
- Camilla Rise (NHO luftfart)
- Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)