

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

04.03.2016

Saksnummer

0633/15F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Bodø til Oslo den 4. mars kl. 07:00 med DY341. Klager hadde separat billett videre til Lyon. DY341 ble kansellert som følge av streik, og klager måtte kjøpe ny billett med SAS for å rekke flyet videre til Lyon.

Klager mener at streik i eget selskap ikke kan anses å være en ekstraordinær omstendighet utenfor Norwegians kontroll. Streiken startet den 28. februar. Klager mottok ingen informasjon om streiken eller kanselleringen på forhånd, og hun ble ikke tilbudt ombooking med andre selskap. Klager mener selskapet ikke har truffet alle rimelige tiltak for å unngå kanselleringen.

Klager krever standarderstatning 250 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004. Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY341 ble kansellert som følge av pilotstreik, det vises til fremlagt dokumentasjon. Klager valgte å avbryte reisen, Norwegian har derfor refundert de ubenyttede billettene.

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 godtgjøre 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 unnlatelse av flyselskapet.

Norwegian kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav om 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 passasjerene har krav på standardkompensasjon.

En samlet nemnd bemerker videre;

Ved kansellering har passasjerene valget mellom refusjon av hele billettprisen eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet. Flyselskapet plikter å informere passasjerene skriftlig om passasjerens rettigheter.

Klager anfører at de ikke fikk noen informasjon på forhånd. De var ikke kjent med innstillingen før de møtte på flyplassen. Norwegians ekspedisjon var stengt, og klagerne fikk ingen hjelp.

Norwegian hevder at de har sendt sms, der de henviser til omruting på Norwegians hjemmeside.

Klagerne kjøpte billetter med SAS. Billettene kostet NOK 2 398 per person. Norwegian-billetten kostet 108 euro per person.

Norwegian pliktet å omrute klagerne. Norwegian har ikke opplyst hvilket alternativ omruting de kunne ha tilbudt. De har heller ikke anført at de har informert klager ut over en sms. Det er videre uklart når den i så fall ble sendt.

Nemnda finner etter en samlet vurdering å anbefale at Norwegian erstatter klagers merutgifter til billetter med SAS.

Nemnda traff etter dette slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning. Nemnda anbefaler et Norwegian erstatter klagers merutgifter 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 nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.