

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet kansellering som følge av streik.

Dato

10.05.2016

Saksnummer

0699/15F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Praha t/r den 9. - 12. mars 2015. DY1502 den 9. mars med avgang kl. 09:30 ble kansellert som følge av streik. Klager ble anbefalt å kjøpe ny billett hos annet selskap av damen i skranken på Gardermoen. Klager kjøpte nye billetter t/r med Finnair, pris kroner 6 285.

Klager hadde separat billett med SAS videre til Nord-Norge den 13. mars kl. 08:55. Da hun ikke visste hvor lenge streiken ville vare tok hun ikke sjansen på å kjøpe noe annet enn en t/r billett med Finnair.

Klager har ikke bedt om refusjon av ubenyttede Norwegianbilletter, kun ekstraavgiftene hun ble påført som følge av streiken.

Klager krever refusjon av nye billetter med Finnair, kroner 6 285.

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. DY1502 ble dessverre kansellert grunnet denne streiken. Det vises til fremlagt dokumentasjon. Hendelsen var ekstraordinær og utenfor Norwegians kontroll.

Klager valgte å kjøpe nye billetter med Finnair t/r. Norwegian har refundert halve beløpet på den nye billetten, kroner 3 142,50, med fratrekk av ubenyttet Norwegianbillett kroner 1 006.

Når det gjelder returreisen kan ikke Norwegian stå for kostnaden, da klagers returreise den 12. mars opererte i henhold til rute.

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.

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 ikke imøtekomme klagers krav utover det som allerede er tilbudt.

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. 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. Det er heller ikke krevet.

Mindretallet, forbrukernes representanter, er av en annen oppfatning. Etter mindretallets vurdering er ikke en pilotstreik i eget selskap 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. Norwegian kunne ikke omrute klager innen rimelig tid, og nemnda legger til grunn at klager etter forslag fra Norwegian kjøpte billett med annet selskap.

Nemnda har forståelse for at klager kjøpte en tur/retur billett i og med at det var usikkert om streiken ville være over til hjemreisen. Hjemreisen gikk imidlertid som forutsatt, og returreise med annet selskap var således ikke nødvendig. Norwegian er kun erstatningsansvarlig for nødvendige utgifter og er ikke ansvarlig for det tap klager ble påført i forbindelse med hjemreisen.

Norwegian har refundert halvparten av billettutgiftene fratrasket den ubenyttede Norwegian-billetten på strekningen. Dette utgjør klagers nødvendige merutgifter, og nemnda er av den oppfatning at klager ikke har rett til ytterligere erstatning.

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.