

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved kansellering.

### Dato

20.06.2018

### Saksnummer

2017-01967

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY1340 fra Trondheim (TRD) til London - Gatwick (LGW) 9. mars 2015. Flyvningen ble kansellert, og klager har på denne bakgrunn fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 400 euro.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY1340 fra Trondheim til London - Gatwick 9. mars 2015 ble kansellert.

Klager sendte sin første henvendelse til Norwegian 10. juli 2017. Han har derfor ikke fremsatt sitt krav før to år og fire måneder etter at flyvningen fant sted. Norwegian er av den oppfatning at krav om kompensasjon må rettes mot selskapet innen rimelig tid etter at passasjerene ble klar over situasjonen. Selskapet viser til Forliksrådets avgjørelse F2017-016909.

Basert på Forliksrådets avgjørelse er kravet fremsatt for sent, da de legger til grunn en klagefrist til selskapet på ett år.

DY1340 ble kansellert som følge av pilotstreik. Flyet som skulle betjene klagers flyvning skulle komme fra Finland, men som følge av streik blant bakkemannskapene ble flyet strandet, i tillegg påvirket pilotstreiken i Norwegian nesten hele selskapets "short haul"-flåte.

Selskapet var rammet av pilotstreik i tidsperioden 26. februar til 10. mars 2015. Dette påvirket flyvninger helt frem til 13. mars 2015. Det var ingen mulighet til å omrute passasjerene med andre flyselskaper som følge av kapasitetsmangel. Klager har fått refundert sin billett med Norwegian.

På ovennevnte bakgrunn avviser Norwegian klagers krav om kompensasjon.

### **Nemnda bemerker**

Klagers krav mot Norwegian ble fremmet 10. juli 2017, to år og fire måneder etter at flyvningen skulle ha funnet sted. Norwegian har anført at klager ikke har reklamert i tide.

EU-forordning 261/2004 har ingen egne regler om reklamasjonsfrister. Det finnes ingen bestemmelser som gir hverken relative eller absolutte reklamasjonsfrister.

Nemnda har tidligere vurdert spørsmålet om det foreligger en reklamasjonsfrist etter flypassasjerforordningen. Nemndas flertall, forbrukernes representanter og nemndsleder, kom da til at det ikke gjelder en regel om reklamasjon innen rimelig tid etter forordningen. Det vises til FLYKN-2017-1257 med videre henvisninger. Denne avgjørelsen fastholdes, og klager har sitt krav i behold.

Spørsmålet er videre om klager har krav på standarderstatning.

DY1340 fra Trondheim (TRD) til London - Gatwick (LGW) 9. mars 2015 ble kansellert.

Kansellering gir rett til standarderstatning 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.

På bakgrunn av fremlagt dokumentasjon i saken, legger nemnda til grunn at kanselleringen skyldtes pilotstreik i selskapet i tidsperioden 26. februar til 10. mars 2015.

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.

Nemndas flertall, flyselskapenes representanter og nemndsleder, er av den oppfatning at pilotstreiken må anses som ekstraordinære omstendigheter i forordningens forstand. Flertallet kan videre ikke se at kanselleringen som følge av streiken kunne vært unngått eller overvunnet.

Nemndas mindretall, forbrukernes representanter, mener at en lovlig varslet streik er 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 derfor at klager har krav på standardkompensasjon.

På grunnlag av flertallets vedtak, har klager ikke krav på standarderstatning i henhold til EU-forordningen.

**Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Wenche Skeisvoll (SAS)
- Gøran Jenssen (Widerøe)