

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet kansellering.

Dato

10.05.2016

Saksnummer

0864/15F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Bergen til Malaga den 7. mars 2015 med DY1752. Avgangen ble innstilt grunnet streik. Klager mener at dette ikke er riktig. Flygningene til Spania utføres av personell fra Norwegians spanske base. Den var ikke berørt av den skandinaviske streiken.

Klager krever refusjon av forhåndsbetalt hotell i Spania, kroner 12 186.

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. DY1752 ble dessverre kansellert grunnet denne streiken, det vises til fremlagt dokumentasjon. Streiken rammet hele Norwegians kortdistanserutenett, også Spania-basen. Hendelsen var ekstraordinær og utenfor Norwegians kontroll. Norwegian har refundert klagers ubenyttede billett.

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 godtgjøres 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 unnlattelse av flyselskapet.

Norwegian kan ikke imøtekomme krav om ytterligere erstatning utover refusjon av ubenyttet billett.

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/forsinkelsen.

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. Etter flertallets vurdering vil en slik streik falle utenfor det som må anses som en del av selskapets ordinære drift.

Det var Norwegians skandinaviske piloter som streiket. Klager har anført at flygningene til Spania ble utført med piloter fra den spanske basen, og at disse ikke var berørt av streiken. Norwegian har anført at hele Norwegians kortdistanserutenett, også Spaniabasen, ble påvirket. Norwegian har ikke underbygget eller dokumentert sin påstand. Norwegian har heller ikke kommentert klages påstand om at administrerende direktør Bjørn Kjos opplyste til pressen at reisende til Spania ikke ville bli berørt av den skandinaviske streiken. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger en ekstraordinær omstendighet, jf. ovenfor. Flertallet er av den oppfatning at Norwegian ikke har sannsynliggjort at klagers flygning ble innstilt som følge av pilotstreiken i Skandinavia. Kanselleringen gir følgelig rett til en standarderstatning på 400 euro per person.

Mindretallet, forbrukernes representanter, er enig i at kanselleringen gir rett til standarderstatning. Mindretallet er enig i at Norwegian ikke har godtgjort at kanselleringen skyldtes streiken.

Mindretallet finner imidlertid grunn til å tilføye at 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.

En samlet nemnd anbefaler at Norwegian utbetaler en standarderstatning på 400 euro per person.

Anvendelsen av EU-forordningen berører ikke en passasjerers rett til erstatning på annet grunnlag.

Norwegian er i henhold til luftfartsloven § 10-20/Montrealkonvensjonen artikkel 19 ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller dette ikke har vært mulig for dem.

Klager fikk ikke benyttet forhåndsbetalt hotell i Madrid og ble påført et tap på 12 186 kroner. Norwegian har ikke godtgjort at de har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet og er etter nemndas vurdering ansvarlig for klagers tap. Nemnda anbefaler at Norwegian erstatter dette.

I henhold til EU forordningen artikkel 12 skal gitt standarderstatning etter EU forordningen trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Passasjerer har således alltid krav på å få utbetalt standarderstatningen dersom vilkårene er til stede for dette. Har passasjerer også rett til erstatning på annet grunnlag, og denne erstatning overstiger standarderstatningen, kommer utbetalt standarderstatning til fradrag. I dette tilfellet er standarderstatning ikke utbetalt. Det innebærer at klager har rett til en erstatning på totalt 12 186 kroner.

Nemnda traff etter dette slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian utbetaler en erstatning på 12 186 kroner.

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 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.