

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

### Dato

10.05.2016

### Saksnummer

0821/15F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Hamburg den 6. mars 2015 kl. 10:00 med DY1126. Om morgenen avreisedagen fikk klager beskjed om at flyet ville bli forsinket men at han likevel måtte møte på flyplassen til opprinnelig avgangstid.

Da klager ankom Gardermoen ble han informert om innsjekkingsfristen nå var utsatt til kl. 14:15. Klager stiller seg kritisk til at han ikke ble informert om dette tidligere. Han kunne da ha jobbet hele formiddagen i stedet for å sitte og vente på flyplassen.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

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. DY1126 ble forsinket syv timer og tolv minutter grunnet denne streiken, det vises til fremlagt dokumentasjon. Hendelsen var ekstraordinær og utenfor Norwegians kontroll. Norwegians hovedmål var å få alle passasjerer frem til bestemmelsesstedet, alternativet til denne forsinkelse ville vært å kansellere avgangen.

Norwegian sendte flere sms til klager den 6. mars, men de gikk ikke gjennom grunnet feil oppgitt mobilnummer. Det vises til fremlagt utskrift av klagers bestilling.

Klager fikk matvoucher i ventetiden.

I henhold til dom C-402/07 i EU-domstolen (Sturgeon-dommen), er flyselskapene unntatt fra videre kompensasjon hvis årsaken til forsinkelsen er ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll som forhindrer flyvningen. En omstendighet som er utenfor Norwegians kontroll er hendelser som ikke er forårsaket av en handling eller unnlatelse av flyselskapet.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

## Nemnda bemerker:

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda viser til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7, jf. artikkel 5, jf. EU-domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009 (C-402/07) og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012 (C-581/10).

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. Forsinkelse 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**

Forsinkelsen 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, og at den må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand.

Flertallet finner det videre godtgjort at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Etter flertallets vurdering gir således forsinkelsen 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.**

Norwegian har fremlagt utskrift av sms sendt passasjerene. Det fremgår av sms sendt kl. 08.02 at ny estimert avgangstid er kl. 15.15 men at passasjerene må møte opp i henhold til opprinnelig avgangstid. Nemnda legger til grunn at klager mottok denne. Dette fremkommer

av Norwegians logg at Norwegian sendte ut flere sms denne dagen med varierende opplysninger vedrørende oppmøtetidspunkt.

Nemnda er av den oppfatning at informasjonen som ble sendt ut er forvirrende. Det er imidlertid ikke uvanlig at man i en streikesituasjon blir bedt om å møte til stipulert avgang selv om man forventer kanselleringer / forsinkelser. Bakgrunnen for dette er at situasjonen er uklar og i stadig endring. Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at den gitte informasjon ikke gir grunnlag for 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*