

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til nye billetter grunnet streik.

### Dato

19.12.2016

### Saksnummer

2016-00179

### Tjenesteytere

Lufthansa German Airlines

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Frankfurt den 13. november 2015 kl. 13:10 med LH861. Flyvningen ble kansellert grunnet streik.

Klager ble oppfordret på nettsiden til å bestille ny reise, noe som var umulig som følge av at bookingsiden var nede. Klager fikk kun kontakt med Lufthansa via Facebook, der han blir oppfordret til å booke en ny billett. Klager bestilte ny reise med KLM. Den kostet 7 098 kroner.

Den opprinnelige billetten kostet 1 650 kroner for to voksne. Klager har fått refundert ca. 1 000 kroner. Det mangler m.a.o. en del over 7 000 kroner. Klager krever dekket sitt tap.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyvningen fra Oslo til Frankfurt ble kansellert grunnet streik.

Kanselleringen oppstod som følge av ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Lufthansa kan på grunnlag av overnevnte ikke imøtekomme klagers krav.

### 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 cabinansatte.

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 videre godtgjort 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 streik blant egne ansatte 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 passasjeren har krav på standardkompensasjon.

Et flyselskap som innstiller en flyavgang skal gi alle berørte passasjerer en skriftlig melding om erstatning og assistanse i henhold til Eu-forordningen. Passasjeren skal også få detaljerte skriftlige opplysninger om sine rettigheter, jf. forordningen artikkel 14.

Det fremgår ikke av saken hvilken informasjon klager fikk fra Lufthansa.

Ved kansellering har passasjeren valget mellom refusjon av hele billettprisen og omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet, jf. forordningen artikkel 5, jf. artikkel 8.

Klager har opplyst at det ikke var mulig å komme i kontakt med Lufthansa på telefon til tross for at han forsøkte flere ganger. Klager har videre opplyst at Lufthansa oppfordret passasjerene på sin hjemmeside å booke ny flight. Bestillingssystemet fungerte imidlertid ikke. Klager opplyser videre at han var i kontakt med Lufthansa på Facebook. Han fikk der beskjed om at dersom han var berørt av streiken hadde han rett til refusjon av billetten eller gratis omruting. Lufthansa har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn.

Klager kjøpte billetter med KLM. Nemnda anbefaler at Lufthansa erstatter klagers ekstraavgifter, dvs. prisen på KLM-billettene med fratrekk av det beløp klager har fått refundert for billettene med Lufthansa.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Lufthansa erstatter klagers ekstraavgifter til billetter med KLM.

### **Nemndas representanter**

Einar Kaspersen (leder)  
Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)  
Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)  
Camilla Rise (NHO luftfart)