

Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (18.04.2023)

Kommentar fra tjenesteyter:

Widerøe vil ikke følge nemndas vedtak.

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ekstra utgifter grunnet kansellering.

Dato

28.03.2023

Saksnummer

2022-01937

Tjenesteytere

SAS

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt billett hos SAS. Utreise 27. juni 2022 med SAS SK4106 fra Oslo til Bodø og Widerøe WF810 fra Bodø til Leknes. Det ble mottatt sms fra Widerøe den 27. juni at WF810 ble kansellert. Klager kjøpte da billett med ferge og buss for å komme frem til Leknes, dette krever ikke klager refundert.

Retur den 10. juli 2022 med Widerøe WF817 fra Leknes til Bodø og SAS SK4123 fra Bodø til Oslo. Den 9. juli får klager e-post fra SAS om at SK4123 fra Bodø til Oslo er kansellert.

Klager har fått e-post fra Widerøe om at hun ville få refundert billetten, med det var salgsstedet som måtte refundere altså SAS. Skjemaet for refusjon ved kansellering var forvirrende for klager så hun valgte å vente til hun kom hjem fra reisen for at hjemreisen ikke skulle bli kansellert også.

Hjemreisen nærmet seg, og pilotstreiken var ikke løst og da klager skulle hjem den 10. juli tok hun ingen sjanser og kjøpte seg en billett med Norwegian. På den tiden stod det på SAS sine nettsider at de ville refundere ekstra kostnader for alternativ transport (innenfor samme reiseklasse) dersom reisen ble kansellert på grunn av pilotstreiken. Klager måtte hjem og på jobb den 11. juli.

Klager har listet opp sitt krav:

1. Kansellert Widerøe flyvning WF810 den 27. juni fra Bodø til Leknes.

Refusjon av Widerøe billetten/strekningen. Her ble klager forsinket med 10 timer og tok seg frem med ferge som er gratis og buss, dette krever ikke klager refundert.

2. Ekstra kostnad for Norwegian-billett 10. juli fra Bodø til Oslo til kr. 5149.

Klager har mottatt standarderstatning fra SAS samt et beløp på kr. 2958.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke inngitt tilsvaret til nemnda.

Widerøe har anført at WF810 den 27. juni ble kansellert på grunn av den pågående pilotstreiken. Det er lagt med operativ logg som bekrefter dette i tilsvaret til nemnda. Widerøe forklarer at det er SAS sitt ansvar som billettutsteder og refunderer ubenyttet flybillett.

WF 810/27Jun22 ble kansellert på grunn av den pågående pilotstreiken. Legger ved operativ logg som bekrefter dette. Regner med at SAS overholder sitt ansvar som billettutsteder og refunderer ubenyttet flybillett.

Følgende SMS har blitt sendt til passasjerer og pax blir satt i UN. (Ingen krav på Care)

Din flyavgang er dessverre innstilt på grunn av den pågående streiken blant flyteknikere. Du vil ikke bli booket om til andre flygninger, men du vil få full refusjon av billetten. Ta kontakt med salgsstedet. Vi beklager at din flygning er blitt kansellert, men dette er utenfor Widerøes kontroll og vi har derfor ikke mulighet til å gi deg ny reiserute da det er uvisst når flygningene våre kan gjenopptas. Du kan kun nå oss på denne meldingen. På grunn av den enorme pågangen kan vi dessverre ikke svare på telefon og chat.

Nemnda bemerker

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3. SAS har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Nemnda har delt opp vurderingen for utreisen og returreisen:

Utreisen:

Kansellering gir passasjerer rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkelene 5 og 7.

Basert på en samlet vurdering av fremlagt dokumentasjon legger nemnda til grunn at avgangen med Widerøe WF810 den 27. juni ble kansellert grunnet streiken blant flyteknikerne.

EU-forordningen nevner i sin fortale, punkt 14, at streiker som påvirker driften til det transporterende luftfartsselskap kan være å regne som en ekstraordinær omstendighet i EU-forordningens forstand. Forordningen utdyper imidlertid ikke hvilken type streiker som må anses dekket.

EU-domstolen har i sak C-28/20 og C-613/20 behandlet spørsmålet.

Nemndas flertall, lederen og forbrukerrepresentantene, mener at streiken blant flyteknikerne i Widerøes heleide datterselskap ikke er en ekstraordinær omstendighet i EU-forordningens forstand. Flertallet viser til C-613/20, og forstår dommen slik at EU-domstolen konkluderte med at streik i et søsterselskap i samme konsern ikke ligger utenfor selskapets faktiske kontroll.

Flertallet har oppfattet det slik at de streikende flyteknikerne var ansatt i et selskap heleid av Widerøe, og altså et søsterselskap til det konsernselskapet som står for selve flyvningen. Flertallet mener at man må se på konsernet som helhet, uavhengig av hvordan virksomheten er organisert i ulike datter- og søsterselskaper. Både flyving og flyteknikertjenester ligger etter flertallets syn innenfor et flyselskaps sedvanlige virksomhet. Flertallet mener også at streiken ligger innenfor selskapets kontroll når det dreier seg om streik blant egne ansatte. Flertallet ser ikke noen prinsipiell forskjell mellom piloter, kabinansatte og flyteknikere i så måte.

Flertallet mener altså at denne streiken blant Widerøes egne flyteknikere ikke er å anse som en ekstraordinær begivenhet i forordningens forstand, og at klager har rett på standarderstatning for kanselleringen av WF810 den 27. juni.

Mindretallet, bransjerepresentant(ene), mener at flyteknikerstreiken utgjør en ekstraordinær begivenhet. Flyteknikerstreiken ble igangsatt av Norsk Flytekniker Organisasjon (NFO). Partene i streiken var NFO og NHO/NHO Luftfart. NFO organiserer flyteknikere som gjennomfører lovpålagt teknisk vedlikehold på fly. Streikeretten til flyteknikerne som er organisert i NFO reguleres av Hovedavtalen mellom (NHO)/NHO Luftfart og NFO. Flyteknikernes lønns- og arbeidsvilkår er regulert i Overenskomsten mellom NHO og NFO (Flyteknikeroverenskomsten). Flyteknikerstreiken ble igangsatt i forbindelse med revisjon av Flyteknikeroverenskomsten. Flyteknikeroverenskomsten er en landsomfattende bransjeavtale. Med landsomfattende avtale menes en avtale som gjelder en bransje eller deler av en bransje. Når det gjelder tariffavtaler for flygende personell er dette, på den annen side, såkalte bedriftsavtaler. Slike bedriftsavtaler gjelder mellom de flygende fagforeninger på den ene siden og NHO Luftfart og den aktuelle bedriften på den andre siden. Bedriften er direkte part i en slik bedriftsavtale og vil i en evt. konfliktsituasjon/streik i prinsippet kunne håndtere konflikten "through

management-labour dialogue within the undertaking", jf. C-28/20 avsnitt 3. Når det gjelder en landsomfattende bransjeavtale, som flyteknikeroverenskomsten, stiller dette seg annerledes. Tariffbundne bedrifter innenfor flyteknikeroverenskomstens virkeområde er i dag Norwegian Air Shuttle ASA, SAS Technical Services, Widerøe, Widerøe Technical Services, Kongsberg Aviation Maintenance Services AS, Norse Atlantic Airways AS og Babcock Scandinavian Engineering. Disse bedriftene er ikke en selvstendig part i selve overenskomsten, men er allikevel direkte bundet av tariffavtalens bestemmelser. De er alle medlemsbedrifter i NHO Luftfart. Alle bedriftene som omfattes av avtalens virkeområde er en del av NHO Luftfarts forhandlingsdelegasjon, men ikke en selvstendig part. Partene i forhandlingene var NHO/NHO luftfart og NFO. Flyselskapet hadde derfor ingen kontroll over utfallet av forhandlingene, og kunne følgelig ikke imøtekommet flyteknikernes krav, eller på annen måte instruere NHO om å godta/avslå krav som kunne ha avsluttet streiken. Mindretallet mener derfor at klager ikke har rett på standarderstatning.

Nemnda konkluderte deretter i tråd med flertallets oppfatning og anbefaler at Widerøe utbetaler 250 EUR til klager.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf. artikkel 8. Klager har fremsatt krav om refusjon av det ubenyttede Widerøe-segmentet. Nemnda anbefaler at Widerøe som opererende flyselskap for den kansellerte flyvningen sørger for at klager får denne summen refundert.

Returreisen:

Basert på sakens dokumentasjon finner nemnda det godtgjort at kanselleringen på SAS sin avgang den 10. juli 2022 (SK4123) fra Bodø til Oslo ble kansellert grunnet pilotstreiken. Klager har mottatt standarderstatning på 250 EUR i henhold til EU-forordning 261/2004 for denne kanselleringen.

Som nevnt ovenfor har en ved kansellering også rett på valget mellom refusjon eller omruting, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8.

Det følger av fast nemndspraksis og EU-kommisjonens veileder (2016/C 214/04) punkt 4.2 at klager kan ha rett på omrutingsutgifter bekostet på egenhånd der flyselskapet ikke kan anses å ha tilbudt tilstrekkelig omruting i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 8.

Slik nemnda ser det fikk klager ikke hjelp til omruting av SAS. Nemnda mener derfor klager har rett på refusjon av merkostnaden til omruting gjort på egenhånd. Klagers nye flybillett kostet 5149 NOK. Klager skal imidlertid ikke reise gratis. SAS kan gjøre fratrekk for allerede refundert omrutingssum, samt fratrekk for eventuelt refundert sum på opprinnelig ubenyttet retur-segment dersom dette er utbetalt.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standardkompensasjon eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Widerøe utbetaler 250 EUR for kanselleringen av WF810, samt refunderer summen for ubenyttet Widerøe-segment. SAS anbefales å refundere klagers merkostnad til ny flybillett på hjemreisen, med fratrekk for eventuelt allerede refundert sum knyttet til opprinnelig retur-segment og summen de allerede har utbetalt for omruting.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Sølvi Hagen (Ticket)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)