

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av ekstra utgifter grunnet kansellering.

### Dato

27.03.2023

### Saksnummer

2022-02192

### Tjenesteytere

Widerøe

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Widerøe flyvning WF721 fra Stokka til Gardermoen den 27.06.2022. Klager fikk beskjed om kansellering 26.06.2022.

Klager forteller at det ikke fantes alternative ruter fra Stokka med fly og at togene til Trondheim var fulle. Som følge av det kjøpte hun billett med Hurtigruten til Trondheim før hun tok toget til Oslo fra Trondheim.

Klager anfører i det vesentligste krav om standarderstatning på 250 euro og refusjon av ekstra utgifter knyttet til hjemreisen.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Widerøe anfører i det vesentligste i sitt tilsvarende at klager hadde en reise med Widerøe den 27/06-22 mellom Sandnessjøen-Oslo der WF721 ble kansellert grunnet streik blant de ansatte i Widerøe Technical Service. Kunden ble ikke booket om til annen flygning da det var uvisst når flygningen kunne gjenopptas, men har fått full refusjon av sin ubenyttede billett.

Denne hendelsen er dessverre ikke kompensasjonsberettiget i henhold til regulativet, da uregelmessigheten oppstod på grunn av ekstraordinære omstendigheter. I dette tilfellet en streik blant de ansatte i Widerøe Technical Service. Widerøe Technical Service er organisert under NFO. De er et eget selskap og en underleverandør til Widerøe Flyveselskap AS. Konflikten pågikk mellom Næringslivets Hovedorganisasjon Luftfart (NHO) og Norsk Flytekniker Organisasjon (NFO). Widerøes Flyveselskap AS var derfor ikke en del av denne konflikten.

Når en uregelmessighet oppstår, har passasjerene i følge Widerøe følgende valg:

1. Passasjeren kan velge ombooking samt forpleining. Forpleiningen består av mat/drikke, hotell, transport til/fra hotell, dersom dette er aktuelt.
2. Passasjeren kan velge refusjon og returreise dersom reisen ønskes avbrutt. I tillegg forpleining.

Med bakgrunn i gjeldende retningslinjer kan ikke Widerøe dekke differansen i pris mellom opprinnelig billett som er refundert og alternativ transport med 1059 NOK . I tillegg til hennes utgifter for mat med 639 NOK. Tapt arbeidstid dekkes heller ikke av Widerøe i henhold til selskapets tilsvar.

### **Nemnda bemerker**

Kansellering gir 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 artikkel 5 og 7.

Widerøe har uttalt og underbygget med dokumentasjon at kanselleringen av WF721 skyldtes streik hos flyteknikere

EU-forordningen nevner i sin fortale at streik kan være en slik ekstraordinær omstendighet. Forordningen sier imidlertid ikke at enhver streik som rammer flyselskapets drift, må anses å ligge utenfor dets kontroll.

I 2019 mottok EU-domstolen en anmodning om prejudisiell avgjørelse fra Attunda tingsrätt i Sverige vedrørende fortolkningen av EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nr. 3 i forbindelse med en tvist mellom Airhelp Ltd og SAS. Flyselskapet hadde avslått passasjerens krav om standarderstatning etter at hans flyvning var kansellert som følge av pilotstreiken i SAS våren 2019, og anført at streiken måtte anses som en ekstraordinær begivenhet utenfor selskapets kontroll.

EU-domstolen avsa dom vedrørende fortolkningsspørsmålene den 23. mars 2021 i sak C-28/20 med følgende konklusjon:

"Artikel 5, stk. 3, i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 261/2004 af 11. februar 2004 om fælles bestemmelser om kompensation og bistand til luftfartspassagerer ved boardingafvisning og ved aflysning eller lange forsinkelser og om ophævelse af forordning (EØF) nr. 295/91 skal fortolkes således, at en strejke, der indledes på opfordring af en fagforening for et transporterende luftfartsselskabs personale under iagttagelse af de betingelser, der er foreskrevet i den nationale lovgivning bl.a. med hensyn til strejkevarsel, og som indledes med det formål at sikre opfyldelsen af de krav, der er fremsat af de ansatte i dette luftfartsselskab, og gennemføres af en personalekategori, der er uomgængeligt nødvendig for at gennemføre en flyvning, ikke er omfattet af begrebet "usædvanlig omstændighed" som omhandlet i denne bestemmelse."

Nemnda har også tidligere tatt stilling til saker knyttet til kansellering som følge av streik blant flyteknikere fra Norsk Flytekniker Organisasjon.

Nemndas flertall – forbrukerrepresentantene og nemndas leder – var av den oppfatning at streiken blant flyteknikere fra Norsk Flytekniker Organisasjon som varte fra 18. til 28. juni 2022 faller innenfor flyselskapets ansvarsområde. De streikende var, slik flertallet forstår det, ansatte i selskapet. Streiken var dermed innenfor selskapets kontroll. Klager har etter dette rett til standarderstatning. Det vises til FLYKN-2022-2235.

Nemndas mindretall – bransjerepresentantene – er uenige i dette og anser vilkårene for ansvarsfritak for oppfylt.

Klager krever videre refusjon av utgifter til knyttet til reise med hurtigruten, togbillett og mat til 3378 NOK.

Det følger av fast nemndpraksis og av EU-kommisjonens tolkningsveileder til forordningen at klager kan kreve refusjon av utgifter til omruting gjort på egenhånd dersom selskapets tilbud og assistanse ikke kan regnes som tilstrekkelig etter forordningen. Klager ble ikke tilbudt omruting.

Klager har rett til omruting «snarest mulig». Det var viktig for klager å komme hjem til satt tidspunkt da hun skulle jobbe dagen etter og hun måtte derfor omrute seg selv ved å kjøpe billetter med hurtigruten og vy for å komme seg hjem. Nemnda mener at selskapet ikke har oppfylt sin omrutingsplikt, og klager har derfor krav på å få dekket merutgiftene knyttet til egen omruting – i dette tilfellet ny transport (Hurtigruten SSJ-Trondheim 665 NOK, Taxi til Trondheim togstasjon 156 NOK, og VY togbillett Trondheim-Oslo 1387 NOK, men ikke togbillett Oslo-Asker 64 NOK, pålydende totalt 2208 NOK). Allerede refundert sum på opprinnelig Widerøe billett kommer til fratrekk, da passasjeren ikke skal reise gratis. Den opprinnelige billetten kostet 1149 NOK, hvilket tilsier at klager har krav på 1059 NOK refundert i transportutgifter.

Klager har også krevd refusjon av utgifter til mat og drikke i ventetiden. I tilfeller hvor et fly blir kansellert, har passasjeren rett på å få dekket rimelige utgifter til mat og alkoholfri drikke i ventetiden, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 9, jf. artikkel 5. Klager har lagt frem dokumentasjon på at hun selv måtte dekke mat og drikke under den 24 timer lange omrutingen på tilsammen 863 NOK. Nemnda anser utgiftene som rimelige i lys av at mange av måltidene ble spist om bord Hurtigruten og på toget hvor utgiftene til mat og drikke ofte er høyere. Nemnda anbefaler at Widerøe refunderer klagers utgifter til mat.

Avslutningsvis krever klager kompensasjon for tapt av lønn ved at hun måtte bruke en feriedag for å ikke bli trukket i lønn, togbillett Oslo-Asker, samt utgift til wifi på Hurtigruten. Dersom klager dokumenterer at disse kostnadene overstiger standarderstatningen, kan det være grunnlag for å ta disse kravene til følge. Det vil i så fall være naturlig at dette tas direkte mellom partene.

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 klager gis medhold og at Widerøe utbetaler klager 250 euro i standarderstatning og refunderer klager 1922 NOK for ekstra utgifter knyttet til transport og mat.

**Nemndas representanter**

- Edvard Os (leder)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)
- Joachim Sponheim (SAS)