

Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (23.05.2023)

Kommentar fra tjenesteyter:

Standpunktet skyldes prinsipiell uenighet om at de faktiske forhold i saken skyldes ekstraordinære omstendigheter, i tillegg til uenighet om bruken av rettslig grunnlag bak vurderingen.

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om full refusjon av billettpris på grunn av transfergaranti.

Dato

28.03.2023

Saksnummer

2022-01259

Tjenesteytere

Gotogate - Marco Polo

Norwegian Air Shuttle

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager (to passasjerer) skulle reise fra Oslo til Palermo via Roma 22. juni 2022. De skulle reise tilbake til Oslo 2. juli 2022. Klager kjøpte separate billetter til reisen gjennom reiseformidleren Gotogate og betalte 10 935 NOK for reservasjonen.

Klagers flyvning fra Oslo til Roma, DY1870, ble kansellert av Norwegian dagen før utreise. Klager mottok melding om dette fra Norwegian dagen før, 21. juni. Klager forteller at de da kontaktet Gotogate sin kundestøtte, og fikk beskjed om at Gotogate ikke ville foreta seg noe før avgangen var registrert som innstilt i deres system. Klager kontaktet så Norwegian. Norwegian sa at det ikke var noe Norwegian kunne foreta seg heller, og henviste klager tilbake til Gotogate.

Klager forteller at det ikke virket som om de hadde noe annet alternativ enn å avbestille reisen, så de ba om at dette ble gjort av Gotogate. Klager hadde valgt Gotogate fordi de reklamerer med en transfergaranti som gir refusjon av hele reisen hvis en flyvning blir innstilt.

Dagen etter mottok klager SMS fra Gotogate om at flyvningen var innstilt. Da de kontaktet Gotogate sin kundestøtte ble de informert om at klager ikke ville få refusjon på grunn av at transfergarantien ikke gjelder ved force majeure.

Klager krever full refusjon av beløpet de betalte til Gotogate, 10 935 NOK. Klager har til nå mottatt 3003,24 NOK.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har i det vesentlige uttalt:

Kanselleringen av DY1870 skyldtes streik blant flyteknikerne (Norsk Flytekniker Organisasjon) den 18. juni som varte til den 28. juni. Det vises til vedlagt bevegelseslogg og e-poster fra driftskontrollsenter.

Norwegian gjorde tiltak som å frigjøre fly som en midlertidig løsning for å redusere antall kanselleringer. Streik er å betrakte som en ekstern omstendighet og her viser flyselskapet til nr. 14 i forskriften: «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 den berørte flygingen, sikkerhetsrisiko, uforutsette mangler ved flysikkerheten og streiker som påvirker driften til det transporterende luftfartsselskap.»

Norwegian har utbetalt refusjon for flybillettene til reiseformidleren klager bestilte gjennom.

Gotogate har i det vesentlige uttalt:

Marco Polo Travel AS, Gotogate, opptrer kun i egenskap av å være formidler av reisetjenester. Selve avtalen om en flyreise inngås mellom kunden og det aktuelle flyselskapet. Gotogate er ikke medleverandør av reisetjenestene, og er ikke part i avtalen mellom flyselskapet og forbrukeren. Dette innebærer at Gotogate sine forpliktelser er begrenset til formidlingen av reisetjenester og eventuelle tilleggstjenester forbrukeren har kjøpt av Gotogate.

Gotogate informerer tydelig om sin rolle flere steder på nettsidene og i sine generelle vilkår. Klager har bekreftet å ha lest og akseptert vilkårene ved bestilling.

Klager booket 20. mai 2022 en tur/retur-reise for to personer fra Oslo til Palermo. Hele reisen består av separate bookingnummer som er uavhengig av hverandre. Klager kontaktet Gotogate 21. juni da flyet fra Oslo til Roma, bookingnummer WEJ5CG, ble innstilt av Norwegian på grunn av den pågående streiken. Klager meddelte 22. juni at de ikke ønsket nye flyalternativ, og at de ønsket full refusjon for hele ordren. Klager foretok avbestilling av bookingsnummeret WEJ5CG og ble i forbindelse med dette informert om at transfergarantien ikke gjelder ved force majeure.

Den 21. juli ble det utført en refusjon for bookingnummeret WEJ5CG til klager på 3003,24 NOK. Gotogate har sjekket avbestillingsreglene for de resterende bookingene, og dessverre er disse ikke-refunderbare i henhold til flyselskapenes vilkår.

Gotogate har imidlertid mottatt skatter og avgifter for billettene med bookingnummer WE6SS4 og WEDSCN på totalt 889,34 NOK. Disse skattene ble 28. november 2022 refundert til klager.

Gotogate avviser klagers krav på full refusjon for de resterende bookingene. Gotogate legger til at flyselskapets beslutning er helt utenfor deres kontroll og at selskapet ville lidd store økonomiske skader i tilfeller der det forventes at Gotogate forventes å refundere forbrukere i situasjoner der de ikke har økonomiske midler til å dekke kostnadene.

Nemnda bemerker

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

Norwegian har uttalt og underbygget med dokumentasjon at kanselleringen av DY1870 skyldtes streik blant flyteknikere. Spørsmålet for nemnda er om dette er å anse som ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

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 ansatt i Norwegian ikke er en ekstraordinær omstendighet i EU-forordningens forstand. Nemnda viser til C-613/20, og forstår dommen slik at EU-domstolen konkluderte med at streik blant egne ansatte, også når streiken er organisert av fagforening, ikke er en «ekstern» begivenhet for flyselskapet fordi fagforening opptrer i flyselskapets ansattes interesser. Både flyving og flyteknikertjenester ligger etter flertallets syn innenfor et flyselskaps sedvanlige virksomhet. Nemndas flertall mener derfor at streiken ligger innenfor selskapets kontroll når det dreier seg om streik blant ansatte i eget selskap. Flertallet ser ikke noen prinsipiell forskjell mellom piloter, kabinansatte og flyteknikere. Nemndas flertall mener altså at streiken blant Norwegians egne flyteknikere ikke er å anse som en ekstraordinær begivenhet i forordningens forstand, og at klager har rett på 400 EUR i standarderstatning pr passasjer fra Norwegian.

Mindretallet, bransjerepresentantene mener at flyteknikerstreiken utgjør en ekstraordinær begivenhet som Norwegian ikke hadde noen mulighet for å påvirke utfallet av. Mindretallet mener derfor at klager ikke har rett på standarderstatning.

Klager har fremmet krav om full refusjon av billettene de har kjøpt fra Gotogate med henvisning til deres transfergaranti.

I Gotogate sin transfergaranti står det følgende:

«Når du informerer oss om en endring, tilbyr vi deg ett av følgende tre alternativer:

1. En ny flyreise i samme prisklasse
2. Full refusjon for ubrukte flybilletter
3. En betalt flyreise tilbake til avgangsflyplassen»

Nemnda forstår det slik at klager var interessert i full refusjon for ubrukte billetter.

Gotogate har her vist til sine vilkår, pkt. 8.2.3 der det står at transfergarantien ikke gjelder «hvis endringen har oppstått på grunn av force majeure-situasjoner, noe som innebærer omstendigheter utenfor flyselskapenes rimelige kontroll, slik som (uten begrensning) politisk ustabilitet, ekstreme værforhold, sikkerhetsrisikoer, betydelige begrensninger og/eller flyselskapets konkurs/insolvens.»

Nemnda viser her til tidligere vurdering av om streik blant ansatte i Norwegian er å anse som en ekstraordinær omstendighet, og mener at streik blant flyteknikerne ansatt hos Norwegian er en «intern» omstendighet innenfor flyselskapets kontroll. Nemnda mener derfor at Gotogate sin transfergaranti gjelder i dette tilfellet. Gotogate har markedsført en transfergaranti, og må dermed være forpliktet til å overholde den i tråd med vilkårene. Gotogate har ikke overholdt sine avtaleforpliktelser når de overfor klager ikke har tilbudt dem valgalternativene transfergarantien oppstiller. Nemnda mener klager har krav på full refusjon for ubrukte flybilletter fra Gotogate.

Av ordrebekreftelsen fremgår det at flybillettene koster 8443 NOK, og at det er betalt ekstra for bagasje og innsjekk. Gotogate sin transfergaranti lover full refusjon av ubrukte flybilletter. Nemnda mener imidlertid at 'full refusjon' også må innebære refusjon av ekstraavgifter til innsjekk og bagasje refunderes. Klager har derfor krav på 10 935 NOK i refusjon for flybillettene. Allerede utstedt refusjon for flybillettene med Norwegian på 3003,24 NOK og eventuelle refunderte flyskatter og avgifter tilsvarende 889,34 NOK kommer til fradrag.

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.

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian utbetaler 800 EUR i standardkompensasjon til klager, og at Gotogate refunderer prisen for klagers ubrukte flybilletter til klager med fradrag for refusjon som allerede er utbetalt.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Sølvi Hagen (Ticket)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)