

Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (13.03.2023)

Kommentar fra tjenesteyter:

Norwegian Air Shuttle vil ikke følge anbefalingen i vedtaket, da selskapet er prinsipielt uenig i nemndas konklusjon.

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av hotell grunnet kansellering.

Dato

16.02.2023

Saksnummer

2022-01600

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager (til sammen fire personer) skulle reise fra Oslo til Palma med DY1734 den 23 juni 2022 kl. 08:35. Den 22. juni kl. 10:43 mottar klager en sms om at flyvningen er kansellert på grunn av flytekniker streik. Det ble tilbud ny reiserute via København påfølgende dag.

Klager har mottatt refusjon av flybillettene. Kravet er nå standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, og refusjon for tapt forhåndsbetalt hotell med 544 euro (en natt, to rom).

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har anført at flyvningen DY1734 ble kansellert på grunn av streik blant flyteknikerne (Norsk Flytekniker Organisasjon) den 18. juni som varte til den 28. juni. Det vises til vedlagt bevegelseslogg og e-poster fra driftskontrollsentert.

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 luftfartsselskaperenes 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 tilbakebetalt billetten i to omganger, 16. juni 2022 og 16. august 2022.

Det vises til at EU-forordning 261/2004 ikke inkluderer bestemmelsen om at flyselskaper skal refundere eventuelle forhåndsbetalte tjenester og derfor kan ikke Norwegian imøtekomme kravet om denne utgiften.

Norwegian siterer EU-domstolens premiss i «Airhelp VS SAS», der den sier at det ikke kan anses som en ekstraordinær omstendighet som streikehendelse dersom dette kan løses «gjennom ledelse-arbeidsdialog i virksomheten», og etter å ha avklart umuligheten av å ha denne typen dialog i denne saken, vil Norwegian ikke imøtekomme kravet om standarderstatning.

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.

Norwegian har uttalt og underbygget med dokumentasjon at kanselleringen av DY1734 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 compensation 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 oppfylldelsen 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.»

Nemndas flertall - forbrukerrepresentantene og nemndas leder - er 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.

Nemndas mindretall - bransjerepresentantene - er uenig i dette og anser vilkårene for ansvarsfritak for oppfylt. Flyteknikeroverenskomsten mellom NFO og NHO er en landsdekkende bransjeavtale for flyteknikere. Forhandlingene ble ledet av NHO Luftfart på vegne av de fem medlemsbedriftene som var bundet av overenskomsten i bransjen. Under disse forhandlingene ble det forhandlet sentralt, og overenskomsten gjelder for alle medlemmer, uavhengig av hvor de er ansatt. Medlemsbedriftene blir bundet av forhandlingsresultatet, og Norwegian er således forpliktet til å følge det som blir forhandlet frem i overenskomsten. Flyselskapet plikter derfor ikke å betale standarderstatning som følge av streik blant flyteknikerne.

Klager krever videre refusjon av utgifter til forhåndsbetalt hotell. Slike utgifter er ikke dekningsmessige i henhold til forordningen. Standarderstatningen er ment å dekke både økonomisk og ikke-økonomisk tap. Standarderstatningen overstiger klagers utgifter til hotell (544 euro). Disse utgiftene må anses dekket av standarderstatningen.

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 er truffet med dissens slik det fremgår over.

Bransjerepresentant Gagnes fikk uventet forfall, og de øvrige medlemmene fant det forsvarlig å behandle saken med bare én bransjerepresentant, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian utbetaler 400 euro per person til klager.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)