

Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (13.03.2023)

Kommentar fra tjenesteyter:

Widerøe er uenige i nemndas vedtak basert på at forhandlingene foregikk sentralt i en annen organisasjon enn flyselskapet, og det finnes dommer i EU som støtter Widerøe sitt syn på det. Widerøe sin vurdering er at nemnda ikke har vurdert disse, og da kan ikke Widerøe gjøre annet enn å se bort fra vedtaket.

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning/refusjon i henhold til rettighetene i EU-forordning 261/2004. Kansellert flyavgang.

Dato

01.02.2023

Saksnummer

2022-01994

Tjenesteytere

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Widerøe fra Førde til Oslo den 22. juni 2022 (WF196). Planlagt retur var med WF195 den 26. juni. 2022. Den 26. juni 2022 fikk klager beskjed om at flyvningen var innstilt grunnet den pågående streiken med flyteknikerne. Klager fikk videre beskjed om at han ikke ville bli ombooket til andre flyvninger, men at han ville få full refusjon av billetten.

Klager har fremsatt krav om erstatning/refusjon i henhold til EU-forordning 261/2004. Han anfører at han tror beløpet han har fått refundert for returbilletten er for lavt. Klager fikk kostnader til buss som alternativ reise (999 NOK). Det ble kjøpt mat under reisen (147 NOK).

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde en reise med Widerøe Oslo-Førde hvor WF195 ble kansellert grunnet streik blant de ansatte i Widerøe Technical Service. Kunden ble ikke booket om til annen flyvning da det var uvisst når flyvningene kunne gjenopptas, men har fått refusjon av sin ubenyttede billett. Det vises til fremlagt dokumentasjon. Beløp som er refundert til kunden for ubenyttet billett Oslo-Førde er 799 NOK.

Sekretariatet til Transportklagenemnda har bedt om kommentar fra Widerøe vedrørende klagers alternative utgifter til å komme seg hjem. Widerøe har ikke inngitt noen kommentar til disse utgiftene.

Nemnda bemerker

Kansellering gir passasjeren 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.

Widerøe har i sitt tilsvaret anført at kanselleringen skyldtes streik blant de ansatte i Widerøe Technical Service. Nemnda mener dette er godtgjort. 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 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 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 med 250 Euro.

Mindretallet, bransjerepresentant Gagnes, mener at flyteknikerstreiken utgjør en ekstraordinær begivenhet som Widerøes flyveselskap AS ikke hadde noen mulighet for å påvirke utfallet av. Mindretallet mener derfor at klager ikke har rett på standarderstatning.

Ved kansellering har passasjeren valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8. Dette gjelder selv om kanselleringen skyldes ekstraordinære omstendigheter. I denne saken mottok klager en e-post fra Widerøe med beskjed om innstillingen. Det sto her at han ikke ville bli booket om til andre avganger, men at han ville få full refusjon av billetten. Det fremgår av EU-kommisjonens tolkningsveileder til forordningen, punkt 4.2, at i tilfeller hvor selskapet ikke tilbyr passasjerer valget mellom refusjon og omruting, men ensidig bestemmer seg for å refundere billetten, har passasjerer rett til en ytterligere refusjon av prisforskjellen mellom refundert billett og ny billett under sammenlignbare transportforhold. Nemnda har lagt samme tolkning av bestemmelsen til grunn. Klager har fått refundert 799 NOK for ubenyttet flybillett med Widerøe. Ny transport (buss) kostet 999 NOK. Nemnda anbefaler med dette at Widerøe refunderer ytterligere 200 NOK til klager.

Ved kansellering har en også rett på forpleining i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 9. Dette inkluderer måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Klager kjøpte mat til 147 NOK i forbindelse med omrutingen med buss. Nemnda anbefaler at Widerøe dekker denne kostnaden.

Nemnda konkluderte i tråd med flertallets oppfatning.

Bransjerepresentant Maglasang 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 Widerøe utbetaler standarderstatning med 250 Euro, samt refunderer totalt 347 NOK for mellomlegg til ny transport og mat.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Edvin Gagnes (Flyr)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)