

Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (31.01.2023)

Kommentar fra tjenesteyter:

Norwegian er uenige i grunnlaget for vurderingen av saken og dens støttedokumenter.

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av utgifter grunnet kansellering som følge av streik.

Dato

20.01.2023

Saksnummer

2022-01850

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager (to personer) skulle reise fra Oslo til Evenes t/r 21. - 22. juni 2022. Da klager ankom Evenes oppdaget de melding fra Norwegian om at returreisen den 22. juni var kansellert grunnet streik, og at de var booket om til to dager senere den 24. juni. Dette var ikke aktuelt for klager. Det var umulig å oppnå kontakt med Norwegian, klager endte derfor opp med å kjøpe nye returbilletter hjem med annet selskap den 23. juni, pris kroner 9 455,57.

Klager pådro seg også utgifter til hotell i Harstad fra 22. - 23. juni, pris kroner 650, flybussen fra Harstad til Evenes kroner 320, samt mat og drikke i ventetiden for til sammen kroner 945 kroner.

Klager stiller seg kritisk til at de ikke ble informert om kanselleringen før avreise fra Oslo den 21. juni, klager ville da ha avbrutt reisen.

Klager krever standarderstatning 250 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004, samt refusjon av utgifter til nye billetter med kroner 9445,57, og utgifter til hotell, transport og mat/drikke med kroner 1 914.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flight DY369 ble kansellert på grunn av en streik blant flyteknikere fra Norsk Flytekniker Organisasjon (NFO). Streiken varte fra 18. til 28. juni 2022.

Norwegian kan ikke imøtekomme kravet om kompensasjon da flygningen var kansellert som en følge av ekstraordinære omstendigheter.

I dette tilfellet, kan Norwegian heller ikke imøtekomme forespørsel om refusjon av kostnader, da flyselskapet ikke er pliktig til å dekke slike utgifter.

Retten til standardisert kompensasjon/utgifter i forbindelse med en kansellering, er regulert i EU-forordning 261/2004. Der står følgende:

“På samme måte som under Montrealkonvensjonen bør luftfartsselskaperes 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 ved politisk ustabilitet, værforhold som gjør det umulig å gjennomføre vedkommende flyging, sikkerhetsrisiko, uforutsette mangler ved flysikkerheten og streiker som påvirker driften til det utførende luftfartsselskap.”

EU forordningen 261/2004 slår altså fast at streik som påvirker driften til et flyselskap, utgjør en ekstraordinær omstendighet.

Etter pilotstreiken i SAS i 2019, behandlet EU-domstolen en sak hvor de ble bedt om å vurdere om streik i eget selskap ville utgjøre en ekstraordinær omstendighet og dermed frita flyselskapene for kompensasjon/utgifter. Dommen slår fast at streik er en del av den alminnelige aktiviteten av å drive flyselskap og således ikke ekstraordinær. Dette alene er ikke tilstrekkelig for å pålegge flyselskapet å utbetale kompensasjon/utgifter, det må også være et forhold innenfor flyselskapets kontroll for at passasjerene skal være berettiget til kompensasjon/utgifter.

Dommen påpekte at SAS kunne ha påvirket utfallet av forhandlingene med sine piloter og at det derfor ikke var utenfor deres faktiske kontroll. SAS ble derfor dømt til å betale kompensasjon/utgifter. Streiken som ble iverksatt av Norsk Flytekniker Organisasjon ("NFO") etter brudd i forhandlingene med Næringslivets Hovedorganisasjon (NHO) var av en annen karakter enn den som omtales i dommen fra EU domstolen. Norwegian var ikke en direkte part og hadde således begrenset mulighet til å påvirke utfallet av forhandlingene og dermed unngå streik. I realiteten så betyr det at selv om Norwegian hadde ønsket å imøtekomme kravene til sine teknikere, ville flyselskapet fortsatt ha blitt dratt inn i streiken. Man kan ikke reservere seg fra å være bundet av en tariffavtale.

Dommen kan derfor ikke benyttes som relevant rettspraksis, og det er EU-forordning 261/2004 som er gjeldende lovverk for klagers krav.

Norwegian har refundert klagers ubenyttede flybillett og ønsker å refundere klagers utgifter med kroner 1 914, men kan ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

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 DY369 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 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.»

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.

Klager krever videre refusjon av utgifter til hotell, buss, mat og drikke med til sammen kroner 1 914. Norwegian har tilbudt å refundere disse utgiftene, og nemnda anbefaler at dette blir gjort.

Klager har videre krevet refusjon av utgifter til nye flybilletter med annet selskap.

Ved kansellering har passasjeren valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf artikkel 8.

Klager ble tilbudt ombooking to dager senere. Nemnda kan ikke se at dette er snarest mulig, og mener at Norwegian i dette tilfellet ikke har oppfylt omrutingsplikten. Nemnda mener derfor at Norwegian må dekke klagers utgifter til nye billetter. Til fradrag kommer opprinnelige billetter dersom disse er refundert.

Vedtaket er truffet med dissens slik det fremgår over.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning med 250 euro per passasjer. Nemnda anbefaler videre at Norwegian refunderer klagers merutgifter med kroner 1914 og kroner 9445,57. Til fradrag for de nye flybillettene kommer opprinnelige billetter dersom disse allerede er refundert.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Christine Alette Benum (Widerøe)