

## 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 refusjon av ekstra utgifter i forbindelse med kansellering.

**Dato**

01.02.2023

**Saksnummer**

2022-02235

**Tjenesteytere**

Widerøe

**Klager har i det vesentlige anført**

Klager og hans medreisende hadde reise med Widerøe WF153 fra Sogndal til Oslo den 27. juni 2022 kl. 18:10. Den 26. juni fikk klager e-post fra Widerøe om at nå var det åpent for innsjekking på reisen, det var ingen melding om kansellering fra Widerøe. Kanselleringen fant klager selv på nettsiden til flyselskapet og der fremgikk det også at man skulle møte opp på flyplassen om man ikke hadde fått annen beskjed.

Om klager hadde fått beskjed om kanselleringen kunne de tatt buss fra Sogndal som anbefalt. Klager tok da leiebilen de hadde fra før og kjørte hjem hvor de leverte leiebilen til Avis i Asker & Bærum. Leiebilen skulle ha kostet 2590,26 kroner, men nå måtte klager ut med 4500 kroner.

Klager har mottatt en refusjon på 1348 kroner per billett for ubenyttet strekning. Det kreves refusjon av ekstra utgifter til bensin og differanse for leiebil mot flybillett.

**Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Widerøe anfører at reisen den 27. juni 2022 fra Sogndal til Oslo med WF153 ble kansellert grunnet streik blant de ansatte i Widerøe Technical Service. Klagene ble ikke booket om til annen flyvning da det var uvisst når flyvningen kunne gjenopptas, men har fått full refusjon av sin ubenyttede billett fra Sogndal til Oslo.

Det ble sendt ut SMS til passasjerene til denne flyvningen: «Din flyavgang er dessverre innstilt på grunn av den pågående streiken blant flyteknikere. Du vil ikke bli booket om til andre flyvninger, men du vil få full refusjon av billetten. Ta kontakt med salgsstedet. Vi beklager at din flyvning er blitt kansellert, men dette er utenfor Widerøes kontroll og vi har derfor ikke mulighet til å gi deg ny reiserute da det er uvisst når flyvningene våre kan gjenopptas. Du kan kun nå oss på denne meldingen. På grunn av den enorme pågangen kan vi dessverre ikke svare på tlf og chat.»

De ubenyttede billettene til klager ble refundert 2. september, 2 x 1348 kroner.

Vedlagt i saken er det kvittering for leiebil i en periode på 4 dager fra 24/06-22 til 27/06-22. Widerøe er ikke ansvarlig for å dekke deres utgifter for leiebil i perioden klager har befunnet seg i Sogndal. Det var også vedlagt bilde av kortterminal for fylling av diesel som ikke viser oss noe dato av når denne transaksjonen er gjennomført.

Klager hadde lagt til et krav på 1000 kroner for alternativ transport, noe som er lavere enn beløpet på 2696 kroner som ble refundert for ubenyttede billetter.

### **Nemnda bemerker**

Kansellering gir passasjerer 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 tilsvarende 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 det 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 EUR pr passasjer.

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.

Nemnda konkluderte i tråd med flertallets oppfatning.

Spørsmålet for nemnda er så om klager har rett på dekning av ekstraavgifter til bensin og differanse for leiebil mot flybillett.

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 har klager mottatt refusjon av ubenyttede flybilletter med Widerøe. Slik nemnda ser det er refusjonsbeløpet for disse korrekt basert på utregningen fremlagt av Widerøe. Nemnda kan imidlertid ikke se at klager ble gitt valget mellom refusjon eller omruting. Det fremgår av EU-kommisjonens tolkningsveileder til forordningen, punkt 4.2, at i tilfeller hvor selskapet ikke tilbyr passasjeren valget mellom refusjon og omruting, men ensidig bestemmer seg for å refundere billetten, har passasjeren 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.

I forestående sak har klager fått refundert 1348 NOK per ubenyttede Widerøe-billett (totalt 2696 NOK). Sett hen til situasjonen mener nemnda at klager sin ekstrakostnad til leiebil som alternativ transport er dekningsmessig etter EU-forordning 261/2004 artikkel 8. Klager har dokumentert at opprinnelig leiebilpris for reisen (uten kansellereringen) skulle vært 2590,26 NOK. Klager måtte imidlertid betale mer enn dette, grunnet at de kjørte og leverte bilen i Asker/Bærum isteden. Endelig opplastet faktura er pålydende 5798,11 NOK. I tillegg har klager lastet opp daterte kontoutskrifter fra bensinstasjon i Sogndal og Slependen, som totalt utgjør 695,84 NOK. Nemnda finner det overveiende sannsynlig at dette var utgifter til drivstoff. Etter nemndas beregning kostet alternativ

hjemreise med dette cirka 3904 NOK. Widerøe har allerede refundert 2696 NOK. Slik nemnda ser det har klager rett på refusjon av mellomlegget: 1208 NOK.

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 EUR pr passasjer, samt 1208 NOK til klager for merkostnad til alternativ hjemreise.

### **Nemndas representanter**

Helen Engebrigtsen (leder)

Edvin Gagnes (Flyr)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)