

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet kansellering som følge av pilotstreik, samt feil ved omruting av reisen.

Dato

20.08.2021

Saksnummer

2019-02188

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes reisefølge, totalt to personer, hadde billetter for reise den 29. april 2019 fra Osaka til Shanghai med Air China og fra Shanghai via København til Sandefjord/Torp med SAS.

Om kvelden den 28. april mottok de en telefon fra flyplassen i Shanghai som underrettet om at SK998 neste morgen var kansellert. Samtidig fikk de nye billetter tilsendt på e-post med reiserute fra Shanghai til Moskva med avgang 30 april kl. 02:03 og fra Moskva til Stockholm med ankomst kl. 11:31 samme dato. De fikk beskjed om at de måtte ta tog hjem fra Stockholm da det var umulig å fly til Norge eller ankomme tettere på hjemstedet deres. Togtur fra Stockholm til Tønsberg tar 8 timer og 20 minutter. De godtok omsider dette og fikk også en ny telefon med bekreftelse om at billettene var i orden på kvelden den 28. april. Samtidig fikk de beskjed per telefon at de ville få hotell, telefonkort og diett mens de ventet på flyet, og at de skulle henvende seg til SAS på flyplassen i Shanghai.

De fikk imidlertid tilsendt to billetter med avgang omkring samme tidspunkt på e-post. Sistnevnte en flyvning direkte fra Shanghai til Stockholm, rute MU289 med China Eastern Airline. Denne var merket med to datoer, 30. april og 30. mai. Deretter tok de kontakt med www.ticket.no hvor billetten var bestilt, men de kunne ikke hjelpe dem med annet enn å råde dem til å forlenge visumet hvis oppholdet i Shanghai ble forlenget. De satt også i telefonkø til SAS i Norge uten å komme gjennom på telefon.

Da de ankom flyplassen i Shanghai, henvendte de seg umiddelbart til SAS. Her fikk de beskjed om at flyturen like over midnatt den 30.04 var deres registrerte avgang. De fikk ikke hotell eller telefonkort som lovet kvelden før, men mottok omkring 100 kr (80 cyn) hver til bespisning, noe som var for lite. SAS stengte sitt kontor ved flyplassen kl. 17:00

og var ikke tilgjengelige før neste dag. Da de skulle sjekke inn på flyet over midnatt var det ingen seter registrert på deres navn. De søkte dermed diverse hjelp på flyplassen frem til kl. 02:00 om natten uten resultat. Til slutt ble de nødt til å bestille hotellrom på egen regning og returnere til SAS-kontoret da det åpnet neste morgen. 30 april var de igjen på flyplassen før kl. 09:00 på morgenen og henvendte seg til SAS-kontoret. De sa det måtte ha skjedd en feil med avgangen deres og forsøkte deretter få dem ut av landet umiddelbart da transittvisumet gikk ut en halvtime etter. Det lot seg ikke gjøre og ingen billetter var mulig å oppdrive før 2. mai. Etter klarsignal fra immigrasjonsavdelingen ved flyplassen fikk de to nye netter i Shanghai, hvor SAS ordnet hotellopphold. De kom seg omsider hjem med Lufthansa fra Shanghai via Frankfurt til Oslo med ankomst kl. 23:30 torsdag 2. mai. På dette tidspunkt gikk det ingen tog hjem til Tønsberg, så de fikk privattransport som kjørte Tønsberg-Gardermoen-Tønsberg.

Klager har forståelse for at pilotstreiken medførte kanselleringer, men her var det tydelig at SAS hadde gjort en tabbe ved ombooking av billettene deres ved å gi dem nye billetter som ikke eksisterte, deretter gi dem billetter med feil dato som igjen medførte at de ankom Norge 4 døgn senere enn planlagt.

Klager og hennes reisefølge krever erstatning med 600 euro per person per dag til dekning av utgifter til hotell, diett, telefon og tapt arbeidsinntekt for to personer.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har i sitt tilsvarende av 16. september 2019 anført følgende:

Klager og reisefølge skulle reise fra Osaka til Torp den 29. april 2019 via Shanghai og København. Avgangen fra Shanghai med SK998 ble imidlertid innstilt. Planlagt avgang fra Shanghai var kl. 13:10 og planlagt ankomst til Torp var kl. 22:25. Flyvningen ble kansellert på grunn av streik blant pilotene i SAS. SAS viser til fremlagt dokumentasjon når det gjelder omruting av klager og hennes reisefølge der det ble gjort flere forsøk på å booke alternative reiseruter de påfølgende dagene, samt sette passasjerene på venteliste. Det var ikke mulig å oppdrive billetter før den 2. mai med Lufthansa fra Shanghai via Frankfurt til Oslo Gardermoen.

Redegjørelsen og argumentasjonen for hvorfor SAS bestrider kravet om standardkompensasjon følger etter vurderingen av øvrige utgifter.

I tillegg til standardkompensasjon krever klager dekket tapt arbeidsinntekt og diverse utgifter. Etter luftfartsloven §10-20 er SAS ikke ansvarlige for erstatning dersom de har truffet alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet. SAS anser at de har gjort dette, og det vises til den øvrige fremstillingen.

SAS vil også påpeke at tapt arbeidsinntekt for klagers reisefølge ikke er dokumentert i tilstrekkelig grad og for klager er det oppgitt en ugyldig dato (31. april) for tapt arbeidsdag.

SAS kan ikke se å ha mottatt andre dokumenterte utgifter på forpleining enn det de har dekket, men ber klager sende dem kvitteringer for øvrige utgifter slik at SAS kan ta en vurdering av disse.

SK 998 ble kansellert på grunn av streik blant 1409 piloter i SAS. Samtlige piloter i alle de tre skandinaviske landene ble tatt ut i streik som følge av brudd i forhandlingene rundt kollektivavtalen. Dermed var det umulig for SAS å gjennomføre de planlagte rutene i perioden mellom 26. april til og med 2. mai 2019. Pilotstreiken resulterte samlet i at 4015 fly ble innstilt, og det anslås at i alt 381 507 passasjerer ble påvirket.

I perioden fra 26. april til 5. mai tilbød SAS avbooking på alle billettyper, også billetter som det normalt ikke er mulig å avbooke uten kostnad. Dette kunne passasjerene gjøre før den aktuelle avreisedagen og for flyvninger som ikke ennå hadde blitt kansellert. I overkant av 220.000 passasjerer ble ombooket. For øvrig tilbød SAS frivillig ombooking av billetter allerede fra 18. april 2019, altså åtte dager før streiken brøt ut. Det ble også inngått avtaler med 34 flyselskap for å utvide mulighetene for ombooking.

Saken gjelder fastleggelsen av innholdet av artikkel 5 nr. 3 i EU-forordning 261/2004 om unntak fra flyselskapets forpliktelse til å utbetale standard kompensasjon i medhold av artikkel 5 nr. 1 litra c jf. artikkel 7 i tilfeller av innstilt flyavgang. Bestemmelsen i artikkel 5 nr. 3 lyder slik:

"Et utførende luftfartsselskap skal ikke være pålagt å betale erstatning i samsvar med artikkel 7 dersom det kan godtgjøres at den innstilte flygingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet." Det er på det rene at kanselleringen skyldtes en prekær mangel på tilgjengelige piloter som følge av pilotstreiken. Sakens sentrale tolkningsspørsmål er om pilotstreiken utgjør "ekstraordinære omstendigheter" i forordningens forstand.

Lovlig streik er et viktig virkemiddel i en arbeidskamp, og det ligger utenfor arbeidsgiverens kontroll å styre når streik skal tas i bruk som virkemiddel og hvor omfattende streiken skal gjøres. Dette synspunktet må gjelde uinnskrenket i tilfeller der streiken ikke kan føres tilbake til rettsstridige forhold på arbeidsgiverens side.

Verken EU- eller EØS-domstolen har tatt stilling til om lovlig (lokal) streik i flyselskapet som har innstilt flyavganger, utgjør en ekstraordinær omstendighet i henhold til artikkel 5 nr. 3.

I mangel av et avgjørende prejudikat må det ses hen til EU domstolens generelle tolkning av formuleringen "ekstraordinære omstendigheter", som blir utlagt slik i dom av 4. mai 2017 (C-315/15) premiss 22:

"Domstolen har heraf udledt, at det er begivenheder, der på grund af deres karakter eller oprindelse ikke er et led i det pågældende luftfartsselskabs sædvanlige aktivitetsudøvelse, og som ligger uden for luftfartsselskabets faktiske kontrol, der kan kvalificeres som usædvanlige omstændigheder i den forstand, hvori dette udtryk er anvendt i artikel 5, stk. 3, i forordning nr. 261/2004 (jf. i denne retning dom af

22.12.2008, Wallentin-Hermann, C-549/07, EU:C:2008:771, præmis 23, af 31.1.2013, McDonagh, C-12/11, EU:C:2013:43, præmis 29, og af 17.9.2015, van der Lans, C-257/14, EU:C:2015:618, præmis 36)."

Her blir det formulert to kumulative vilkår, og avgjørelsen av om disse vilkårene er oppfylt beror på en konkret vurdering i det enkelte tilfellet.

En lovlig streik, slik som pilotstreiken, er en omstendighet hvis opprinnelse skriver seg fra at det er et institusjonalisert virkemiddel i arbeidskamp. Denne omstendighetens karakter kan utledes bl.a. fra det faktum at arbeidstakere som tas ut i streik formelt – om enn midlertidig – ikke lenger har posisjonen som arbeidstaker, og vil derfor være unntatt fra arbeidsgiverens styrings- og instruksjonsrett. Begge disse forholdene viser at pilotstreiken ikke var en del av SAS' "sædvanlige aktivitetsudøvelse".

Pilotstreiken lå også utenfor SAS' faktiske kontroll. Lovlig streik er som nevnt et viktig virkemiddel i en arbeidskamp, og det ligger utenfor arbeidsgiverens kontroll å styre når streik skal tas i bruk som virkemiddel og hvor omfattende streiken skal gjøres. Dette synspunktet må gjelde uinnskrenket i tilfeller der streiken ikke kan føres tilbake til rettsstridige forhold på arbeidsgiverens side.

Det følger av det foregående at pilotstreiken tilfredsstiller de to kumulative vilkårene som EU-domstolen i en rekke saker har stilt opp. Det kan derfor konkluderes med at streiken utgjør "ekstraordinære omstendigheter" i forordningens forstand.

Også tungtveiende reelle hensyn taler for å anse pilotstreiken som en ekstraordinær omstendighet. Det er beregnet at utbetaling av standard kompensasjon ville ha oversteget 1 milliard kroner, dersom alle passasjerene som har blitt rammet av innstilte avganger som følge av streiken skulle kunne kreve slik kompensasjon. Ved fortsatt streik ville man etter kort tid oppleve at størrelsen på de totale kompensasjonskravene ville ha oversteget pilotenes opprinnelige lønnskrav i forhandlingene. Det ville altså ha blitt mer kostbart for SAS å fortsette forhandlingene og utbetale standard kompensasjon til passasjerer, enn å akseptere pilotenes lønnskrav. Dette illustrerer at dersom en slik streik ikke blir anerkjent som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand, vil forordningens regler om standard kompensasjon gripe direkte, og med betydelig kraft, inn i arbeidskamp-instituttet til fordel for arbeidstakersiden. Det vil re-definere streik som virkemiddel i flybransjen på en måte som i realiteten vil underminere den forhandlingsmodellen som streikeretten er en del av. En slik konsekvens er urimelig og i strid med nevnte forhandlingsmodell, og referansen til streik i fortalens punkt 14 viser at en slik konsekvens ikke har vært tilsiktet med forordning 261/2004.

Under henvisning til fortalens punkt 14 og TUIfly-dommen er det nødvendig å trekke en skillelinje mellom lovlig streik som virkemiddel i arbeidskamp og uhjemlede aksjoner iverksatt av arbeidstakere. TUIfly-dommen gjaldt en uhjemlet aksjon iverksatt av arbeidstakere, og har derfor ingen overføringsverdi til nærværende sak. TUIfly-dommen

gjaldt en spontan sykemeldingsaksjon blant cockpit- og kabinpersonale som følge av flyselskapet TUIflys meddelelse om omorganiseringer i selskapet. Domstolen la til grunn at en slik sykemeldingsaksjon ikke er en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Saken gjaldt altså en uhjemlet aksjon på arbeidstakernes eget initiativ uten at det forelå noen tvist mellom en fagforening og flyselskapet. En slik aksjon bør ikke gis rettslig legitimitet ved at den anerkjennes som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Streik er derimot et institusjonalisert og lovlig virkemiddel ved tvist mellom fagforening og arbeidsgiver.

SAS utnyttet alt det personell og materiell, og alle de økonomiske midler, som selskapet rådet over, til å avverge og redusere konsekvensene av pilotstreiken. Alle rimelige tiltak ble utført. Andre avbøtende tiltak var ikke mulig å gjennomføre i den aktuelle perioden, og under enhver omstendighet ville eventuelle andre mulige tiltak klart ha vært urimelig belastende for virksomheten.

Flyselskapet er ansvarsfri i medhold av artikkel 5 nr. 3 såfremt innstillingen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

SAS kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Nemnda bemerkar

Klager med reisefølge, totalt to personer, hadde billetter for reise den 29. april 2019 fra Osaka til Shanghai med Air China og fra Shanghai via København til Sandefjord/Torp med SAS. Flyvningen ble kansellert på grunn av streik blant pilotene i SAS. SAS har fremlagt dokumentasjon når det gjelder omruting av klager som viser at det ble gjort flere forsøk på å booke alternative reiseruter de påfølgende dagene, samt sette passasjerene på venteliste. Nemnda legger til grunn at det ikke var mulig å oppdrive billetter før den 2. mai med Lufthansa fra Shanghai via Frankfurt til Oslo Gardermoen.

Klager krever standarderstatning med 600 euro per person og i tillegg erstatning med 600 euro per person per dag til dekning av utgifter til hotell, diett, telefon og tapt arbeidsinntekt for to personer.

Kansellering av en flyvning 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.

I dette tilfellet skyldtes kanselleringen av klagers flyvning en lovlig streik blant pilotene i SAS.

EU-forordningen nevner i sin fortale at streik kan være et eksempel på en ekstraordinær omstendighet som medfører at flyselskapets forpliktelser bør være begrenset eller bortfalle.

Transportklagenemnda besluttet å utsette behandlingen av saken da EU-domstolen mottok 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 kompensation 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.»

Transportklagenemnda legger derfor til grunn at pilotstreiken i SAS ikke er å anse som en ekstraordinær omstendighet som vil fritta flyselskapet fra å utbetale standarderstatning til passasjerer som fikk sine flyvninger kansellert som følge av streiken. Nemnda anbefaler på bakgrunn av dette at SAS utbetaler 600 euro per person, totalt 1200 euro, i standarderstatning til klager.

En passasjers rett til forpleining etter EU-forordningen 261/2004 artikkel 9 består så lenge hun venter på en omlegging av reisen, jf retningslinjene av 15.06.2016 punkt 4.3.2. Klagers rett på refusjon av forpleiningsutgifter er avgrenset til hva som var "nødvendige, passende og rimelige" ut fra ventetidens lengde. Dette følger av dom fra EU-domstolen i sak C-12/11 McDonagh avsnitt 51.

Klager har krav på forpleining i ventetiden, men må kunne sannsynliggjøre og dokumentere utgiftene dersom flyselskapet ikke har dekket dette. SAS hevder å ikke ha mottatt dokumentasjon for andre utgifter på forpleining enn det som allerede er dekket, men ber klager sende kvitteringer for øvrige utgifter slik at SAS kan vurdere disse.

Nemnda anbefaler at klager sender inn kvitteringer eller annen dokumentasjon til SAS for utgifter de har hatt til mat, drikke, hotell og telefon i forbindelse med i ventetiden på

ny hjemreise. SAS anbefales å dekke klagers "nødvendige, passende og rimelige" utgifter til mat, drikke, hotell og telefon i ventetiden.

Klager har videre fremsatt erstatning for tapt arbeidsfortjeneste, men ikke fremlagt dokumentasjon for tapet utover å kreve 600 euro per person per dag og oppgitt dette til en passende erstatningssum. Det er ikke konkretisert hvilken del av kravet som knytter seg til tapt arbeidsfortjeneste. Klager kan, i noen tilfeller, har krav på erstatning for tapt arbeidsinntekt. Det følger imidlertid at EU-forordning 261/2004 artikkel 12 at erstatning på annet grunnlag skal samordnes med standarderstatningen. Det vil si at dersom erstatningsbeløpet ikke overstiger standarderstatningen etter EU-forordningen, utbetales kun standarderstatningen. I dette tilfellet vil tapt kravet om tapt arbeidsfortjeneste samordnes med standarderstatningen.

Nemnda anbefaler at SAS utbetaler 600 euro per person i standarderstatning, totalt 1200 euro. Videre anbefaler nemnda at SAS dekker klagers utgifter til mat, drikke, hotell og telefon i ventetiden mot at klager fremlegger dokumentasjon på utgiftene.

For øvrig gis ikke klager medhold.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet også har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd refusjon, standardkompensasjon eller erstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at SAS utbetaler standarderstatning på 600 euro per person, totalt 1200 euro. Videre anbefaler nemnda at SAS dekker klagers utgifter til mat, drikke, hotell og telefon i ventetiden mot at klager fremlegger dokumentasjon på utgiftene.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)