

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet feil ved omskriving av billetter under pilotstreiken i SAS.

Dato

10.03.2020

Saksnummer

2019-02081

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans sønn hadde bestilt gjennomgående billetter med SAS og Emirates på følgende reiserute:

28.04.2019 kl. 11.40: SK1482 Bergen - Stockholm

28.04.2019 kl. 14.35 EK158 Stockholm - Dubai

03.05.2019 kl. 08.20 EK151 Dubai - København

03.05.2019 kl. 14.05 SK2868 København - Bergen

På grunn av pilotstreiken i SAS hadde klager bestilt egne billetter med Norwegian fra Bergen til Stockholm den 28. april. Utgiften til disse billettene har SAS erstattet. Da klager og hans sønn kom til Flesland kontaktet de SAS-skranken og forklarte dette. Vedkommende i skranken bekreftet at det var helt riktig å kontakte SAS før avreise for å unngå "no-show" i Stockholm. De ble fortalt at SAS derfor skulle kansellere hele reisen og booke den på nytt. Her skjedde feilen fordi vedkommende kun booket ny billett København - Bergen og glemte å booke nye billetter med Emirates.

Da de ankom Arlanda fikk de beskjed om at de ikke hadde billetter videre. SAS på Arlanda ordnet dette ved å sende dem videre til Frankfurt med Lufthansa hvor de skulle reise videre til Dubai samme dag. Lufthansa var forsinket til Frankfurt, så de måtte overnatte der og reiste til Dubai neste morgen. De ankom Dubai ca. 20 timer forsinket.

Da de skulle reise hjem fikk de beskjed på flyplassen i Dubai at de ikke hadde billetter til hjemreisen heller. Etter flere timer fikk de kontakt med SAS som booket dem via Manchester til Bergen. Hjemreisen ble ca. 9 timer forsinket. Klager sendte en klage til SAS, men fikk kun til svar at det skyldtes streiken og at de fraskriver seg alt ansvar for

kompensasjon. Klager mener forsinkelsene ikke skyldtes pilotstreiken, men feil fra SAS' ansatte på Flesland da billettene skulle ombookes før avreise.

Klager og hans sønn krever standarderstatning på 600 euro pr. person for forsinkelsene både på utreisen og hjemreisen i henhold til EU-forordning 261/2004, totalt 2400 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager og hans sønn hadde billett med SK1482 den 28. april mellom Bergen og Dubai via Stockholm med planlagt avgang kl. 11:40 og planlagt ankomst kl. 22:50.

Flyvningen mellom Bergen og Stockholm ble kansellert på grunn av streik blant pilotene i SAS. SAS har refundert klagers utgifter til nye billetter mellom Bergen og Stockholm. Klagers anførsel om at forsinkelsen til Dubai ikke skyldes pilotstreiken er således ikke korrekt.

Samtlige piloter i alle de tre skandinaviske landende 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 bemerker

Klager og hans sønn hadde bestilt gjennomgående billetter med SAS og Emirates tur/retur Bergen - Dubai via Stockholm på utreisen og København på returen.

På grunn av pilotstreiken i SAS hadde klager bestilt egne billetter med Norwegian fra Bergen til Stockholm den 28. april. Utgiften til disse billettene har SAS erstattet. På Flesland ble klager fortalt at SAS for å unngå no show skulle kansellere hele reisen og booke den på nytt. Vedkommende booket imidlertid bare ny billett København - Bergen og glemte å booke nye billetter med Emirates.

På Arlanda fikk klager beskjed om at de ikke hadde billetter videre. SAS ordnet dette ved å sende dem videre til Frankfurt med Lufthansa hvor de skulle reise videre til Dubai

samme dag. Lufthansa var forsinket til Frankfurt, så de måtte overnatte der og reiste til Dubai neste morgen. De ankom Dubai ca. 20 timer forsinket.

Da de skulle reise hjem fikk de beskjed på flyplassen i Dubai at de ikke hadde billetter til hjemreisen heller. SAS booket dem via Manchester til Bergen. Hjemreisen ble ca. 9 timer forsinket. Klager mener forsinkelsene ikke skyldtes pilotstreiken, men feil fra SAS' ansatte på Flesland da billettene skulle ombookes før avreise.

SAS viser til at klager hadde billett med SK1472 den 28. april mellom Bergen og Dubai via Stockholm med planlagt avgang kl. 11:40 og planlagt ankomst kl. 22:50, men at flyvningen mellom Bergen og Stockholm ble kansellert på grunn av streik blant pilotene i SAS. Selskapet hevder at forsinkelsen i sin helhet skyldes pilotstreiken som er å anse som en ekstraordinær omstendighet. SAS svarer ikke på klagers anførsel om at forsinkelsene ikke skyldtes streiken, men feil fra SAS' ansatte på Flesland.

Nemnda legger etter dette klagers fremstilling til grunn. Klager ble ikke forsinket fra Bergen på grunn av en innstilt flyvning til Stockholm. Dit kom han seg i tide med Norwegian, og han ville kommet med Emirates videre til Dubai om SAS ikke hadde kansellert billettene deres. Det samme gjaldt returen fra Dubai.

Dette var en feil SAS gjorde og som selskapet etter nemndas oppfatning må ha ansvaret for. Det var ingen ekstraordinær omstendighet som fritar for ansvar som var grunnen til de store forsinkelsene klager og hans sønn ble utsatt for.

Klager krever standarderstatning med 600 euro pr. person for forsinkelsene både på utreisen og hjemreisen i henhold til EU-forordning 261/2004, totalt 2400 euro.

Nemnda anbefaler at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at SAS betaler til klager 2400 euro.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)

Maricor Maglasang (HRG Nordic)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)