

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning etter kansellert reise som følge av pilotstreik.

Dato

20.08.2021

Saksnummer

2020-01438

Tjenesteytere

SAS

Austrian Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager med sin gravide samboer samt deres felles barn på to år skulle reise til Praha. Reisen skulle etter planen gjennomføres slik:

Utreise:

SK1465, 26. april 2019, avreise OSL kl.17:15, ankomst CPH kl. 18:25

SK767, 26. april 2019, avreise CPH kl. 19:45, ankomst PRG kl. 21:00

Hjemreise:

SK1768, 1. mai 2019, avreise PRG kl. 13:20, ankomst ARN kl. 15:15

SK499, 1. mai 2019, avreise ARN kl. 16:45, ankomst OSL kl. 17:40

Den 26. april ble pilotene i SAS tatt ut i streik og klager fikk beskjed om at SK1465 til København var kansellert, samt at SAS jobbet med å ombooke dem til en alternativ reise. Etter flere timer i telefonkø dro de til Oslo lufthavn og fikk til slutt beskjed om at de var omrutet til følgende reise med Austrian Airlines dagen etter:

OS0332, 27. april 2019, avreise OSL kl. 06:45, ankomst VIE kl. 09:10.

OS0705, 27. april 2019, avreise VIE kl. 09:50, ankomst PRG kl. 10:45.

Klager påpekte at det var svært kort transfertid i Wien, kun 40 minutter, men fikk til svar at det skulle gå bra. Ved avreise den 27. april viste det seg at OS332 fra Oslo ble forsinket, så klager kontaktet personalet til Austrian Airlines og forklarte at de ikke ville rekke videre forbindelse fra Wien da klagers samboer hadde bekkenplager og ikke kunne løpe til gaten. De ble ikke hørt og da de ankom Wien skyndet de seg så godt de kunne for å nå frem i tide til gaten for OS0705 til Praha. Da de kom frem fikk de beskjed om at de var for

sent ute og ikke kunne bli med. De ble deretter ombooket til ny reise 7 timer senere og ankom Praha 21 timer etter opprinnelig reiseplan.

Hjemreisen skulle i følge informasjon på SAS' nettsider ikke berøres av streiken, og ville gå som normalt. Likevel ble begge flyvningene kansellert. På flyplassen mottok klager og hans familie ingen hjelp eller informasjon. De fikk beskjed av SAS' samarbeidspartnere i Star Alliance at de ikke hadde lov til å hjelpe til med ombooking. Etter flere timer i telefonkø, ble de til slutt ombooket med Lufthansa via Munchen til Oslo den 2. mai. Klager mistet én arbeidsdag som følge av kanselleringen og den forsinkede returreisen.

Klager har fremmet krav til SAS om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 for tre personer for kansellerte avganger på ut- og hjemreisen, samt til Austrian Airlines for forsinket ankomst på utreisen. SAS har avvist kravet og vist til pilotstreiken. Austrian Airlines viser til at forsinkelsen fra Oslo skyldtes trafikkreguleringer i luftrommet (såkalt ATC - Air Traffic Control).

Klager er ikke enig i at streiken kan anses som en "ekstraordinære omstendighet" som kan fritta flyselskapet fra å utbetale standarderstatning i henhold til forordningen. For at flyselskapets erstatningsansvar skal bortfalle som følge av at det foreligger en ekstraordinær omstendighet, må to vilkår være oppfylt. For det første må hindringen ligge utenfor flyselskapets vanlige virksomhet og kontroll for å kunne anses å være «ekstraordinær». Derneft må konsekvensene av den ekstraordinære omstendigheten være umulig å unngå gjennom rimelige tiltak. Vilkårene er kumulative, hvilket innebærer at de begge må være oppfylt for å fritta for plikt til å yte kompensasjon. I dette tilfellet skyldes kanselleringene og forsinkelsene streik blant SAS sine egne ansatte. Etter klagers syn er ikke streik blant ansatte i eget selskap/konsern å anse som en slik ekstraordinær omstendighet som frittar for erstatningsplikt etter reglene i artikkel 7 i EU-forordning 261/2004. Når flyselskapets egne piloter går ut i streik som følge av uenigheter knyttet til forhandlingene om pilotenes arbeidsvilkår, er dette utvilsomt et forhold som ligger innenfor flyselskapets kontroll. Streik er et lovlig virkemiddel i arbeidslivet. For ethvert selskap med ansatte må streik anses som en mulig konsekvens når det er stor avstand mellom partenes krav.

Etter dette mener klager at uenighet og konflikt med deler av selskapets personale må anses å ligge innenfor flyselskapets vanlige virksomhet og faktiske kontroll, på lik linje med det som legges til grunn i annen forretningsvirksomhet og i andre bransjer.

Når det gjelder forsinkelsen med Austrian Airlines på den omrutede utreisen 27. april, skyldtes den i hovedsak at det var satt opp altfor liten transfertid i Wien. Klager har forståelse for at det som følge av streiken kunne være utfordrende for SAS å finne flyvninger med optimale transfertider. Klager mener likevel det for SAS må ha framstått som sannsynlig at det kunne bli forsinkelse på flyvningen fra Oslo, slik at klager ikke ville komme med flyet videre fra Wien.

Etter dette mener klager at flyselskapet (Austrian Airlines, subsidiært SAS) ikke kan avslå klagers krav om standarderstatning for forsinket reise 27. april 2019.

Klager fastholder sitt krav om standarderstatning på 250 euro for tre personer for hver av følgende tre hendelser: kansellert flyvning med SAS den 26. april 2019, forsinket utreise med Austrian Airlines 27. april 2019 og kansellert hjemreise med SAS den 1. mai, totalt 2250 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har i sitt tilsvare av 14. juli 2020 anført følgende:

Klagers flyvninger med SAS den 26. april og 1. mai 2019 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 kanselleringene av klagers flyvninger med SAS 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.

Austrian Airlines har i sitt tilsvarende av 25. mai 2020 anført følgende:

Austrian Airlines flyvning med OS332 fra Oslo til Wien den 26. april 2019 ble forsinket som følge av trafikkreguleringer i trafikken (ATC - Air Traffic Control). OS332 fikk slottid for avgang over en halv time etter planlagt avgangstid. ATC-reguleringer ligger utenfor flyselskapets kontroll og Austrian Airlines kan på bakgrunn av dette ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 for forsinket ankomst til Praha. Det vises til fremlagt dokumentasjon med avgangstider.

Nemnda bemerker

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 kanselleringene av klagers flyvninger med SAS en lovlig streik blant pilotene i SAS.

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 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.»

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 250 euro i standarderstatning for tre personer både for utreisen og hjemreisen, totalt 1500 euro, til klager.

På utreisen fikk klager og hans familie omruting med Austrian Airlines og skulle fly den 27. april via Wien til Praha med ankomst kl. 10.45. Flyvningen fra Oslo ble forsinket og de rakk derfor ikke sin videre forbindelse fra Wien. De ble igjen omrutet og ankom Praha kl. 18.00.

Klager har anført at de ikke rakk sin videre forbindelse i Wien fordi det var solgt en reiserute med for kort transfertid, og fordi flyet var Oslo var forsinket. Såkalt "minimum connecting time" på flyplassen i Wien er 25 minutter i henhold til flyplassens nettsider.

Klager og hans familie hadde 40 minutter i henhold til billetten. Nemnda har forståelse for at dette var kort tid for klager og hans familie, men det gir ikke grunnlag for erstatning.

Flyvningen OS332 fra Oslo til Wien var forsinket og klager ankom Praha mer enn 3 timer forsinket. En passasjer som kommer mer enn 3 timer forsinket frem til sitt endelige bestemmelsessted, har rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU-forordning 261/2004 artiklene 5, 6 og 7, samt EU-domstolens avgjørelser i sakene Sturgeon-Condor av 19.11.2009 (C-402/07) og Nelson med flere av 23.10.2012 (C-581/10). Det er det transporterende flyselskapet som er ansvarlig i henhold til forordningen.

Austrian Airlines har fremlagt dokumentasjon som viser at OS332 ble forsinket fra Oslo på grunn av restriksjoner i luftrommet som følge av ATC (Air Traffic Control). Forsinkelsen skyldtes at Austrian Airlines fulgte pålegg fra ATC. Forsinkelsen av klagers flyvning med OS332 var en direkte følge av dette pålegget og må anses å ligge utenfor flyselskapets kontroll. Klager har etter dette ikke rett til erstatning fra Austrian Airlines.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler standarderstatning til klager og hans familie med totalt 1500 euro.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)