

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

### Dato

11.09.2018

### Saksnummer

2017-02819

### Tjenesteytere

British Airways

### Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes reisefølge på seks skulle reise fra Oslo til London t/r 19. - 22. januar 2017. To dager før avreise mottok klager melding fra sitt reisebyrå om at BA763 fra Oslo til London kl 11.35 den 19. januar var kansellert. Det eneste British Airways kunne tilby var å fly kvelden i forveien den 18. januar. Klager aksepterte tilbudet da alternativer med andre flyselskaper på torsdag var ganske kostbare.

Klager stiller seg undrende til at BA763 ble kansellert grunnet streik, da streiken på Heathrow var avsluttet.

Klager pådro seg utgifter til en ekstra natt på hotell og frokost for seks personer, totale utgifter GBP 384,10.

Klager krever beløpet refundert.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

BA763 ble kansellert som følge av en streik blant British Airways kabinpersonale som pågikk fra 19. - 21. januar, det vises til fremlagt dokumentasjon.

Til tross for streiken klarte British Airways å operere 98,9 % av sitt ruteprogram.

Dessverre ble klagers avgang berørt av streiken. British Airways informerte klagers reisebyrå den 16. januar kl 16.23 om kanselleringen. Klager ble tilbudt ombooking til 18. januar kl 21.55 med BA769 som hun aksepterte. Klager har i ettertid krevd refusjon av utgifter til hotell og måltider. Da British Airways ikke er forpliktet til å dekke disse utgiftene er kravet blitt avslått.

Kanselleringen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004, da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor British Airways kontroll.

British Airways kan ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til British Airways brev.

### **Nemnda bemerket**

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.

I dette tilfellet skyldtes kanselleringen en pågående lovlig streik blant British Airways kabinpersonale, som pågikk fra 19. - 21. januar 2017. Streiken gjaldt en konflikt mellom de ansatte og selskapet om blant annet lønn.

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. Forordningen sier imidlertid ikke at enhver streik som rammer flyselskapets drift må anses å ligge utenfor dettes kontroll. Forordningen sier heller ikke om det skal/ bør skilles mellom streik i eget selskap eller streik hos andre. Nemndas praksis har hittil vært at streik hos tredjemann og en lovlig streik blant selskapets ansatte, faller utenfor det som må anses som en del av selskapets ordinære drift og må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand.

EU-domstolen avsa 17. april 2018 en dom i sak C-2018/258 vedrørende såkalt «ville streiker». Det dreide seg om massiv sykemelding fra de ansatte som svar på at et flyselskap uventet varslet en omorganisering av selskapet.

Domstolen bemerket at forordningen fastsetter to kumulative betingelser for at en begivenhet kan betegnes som «ekstraordinære omstendigheter»:

- 1) Den må ikke på grunn av sin karakter eller opprinnelse være en del av flyselskapets sedvanlige aktivitetsutøvelse, og
- 2) den skal ligge utenfor selskapets faktiske kontroll.

Det bemerkes videre at det forhold at det fremgår av fortalen til forordningen at streik kan være å anse som en særlig omstendighet, ikke betyr at en streik nødvendigvis og automatisk gir grunnlag for ansvarsfritak. Det må vurderes fra sak til sak om de to ovennevnte betingelser er oppfylt.

Det påpekes videre at begrepet "ekstraordinære omstendigheter" skal tolkes strengt.

I den aktuelle saken mente domstolen at de to betingelsene ikke var oppfylt, idet omstrukturering og reorganisering er en del av den normale forvaltning av en

virksomhet. Flyselskapene kan følgelig regelmessig bli konfrontert med uenighet og konflikter med hele eller deler av sitt personale i forbindelse med sin aktivitetsutøvelse. En streik er en risiko selskapet løper ved slik omstrukturering/reorganisering, og er en del av flyselskapets aktivitetsutøvelse. Den aktuelle streiken mente retten ikke kunne anses å ligge utenfor flyselskapets effektive kontroll ettersom den skyldtes en avgjørelse truffet av selskapet.

Domstolen bemerker videre at den omstendighet at streiken i henhold til tysk lovgivning kunne betegnes som en »vill streik« idet den ikke ble formelt innledet av en fagforening, er uten betydning i forbindelse med vurderingen av begrepet »ekstraordinære omstendigheter« ettersom å skille mellom de streiker som på grunnlag av nasjonal lovgivning er lovlige, og de som ikke er det, vil medføre at passasjerenes rett til erstatning vil være avhengig av lovgivningen i hver enkelt medlemsstat, hvorved målene med forordningen om å sikre et høyt beskyttelsesnivå for passasjerene så vel som like betingelser for flyselskapenes aktivitetsutøvelse innenfor Unionens område, ville bli brakt i fare.

Etter flertalls syn - lederen og forbrukerrepresentantene - har denne dommen betydning for alle streiker, ikke bare de som kan betegnes som "ville streiker". Det må vurderes konkret fra sak til sak om de to kumulative betingelsene nevnt i dommen, er oppfylt. Om streiken er lovlig eller ikke i henhold til nasjonal lovgivning, er uten betydning. Etter dette vil streik blant ansatte i eget selskap, lovlig eller ulovlig, ikke anses som en "ekstraordinær omstendighet" i forordningens forstand dersom den på grunn av sin karakter eller opprinnelse må anses for å være en del av flyselskapets vanlige aktivitetsutøvelse og må anses å ligge innenfor selskapets faktiske kontroll.

I vår sak legger flertallet til grunn at det dreide seg om en streik som bare gjaldt kabinpersonale ansatt i British Airways. Videre at det var en konflikt som gjaldt uenighet om lønn mellom de kabinansatte og selskapet, der selskapet ikke ville imøtekomme de ansattes krav. De kabinansatte svarte med streik. Det dreide seg følgelig om uenighet og konflikt med deler av selskapets personale i forbindelse med selskapets aktivitetsutøvelse. På bakgrunn av det som uttales i EU-dommen gjengitt ovenfor, må dette anses å ligge innenfor flyselskapets vanlige virksomhet og innenfor dets faktiske kontroll.

Flertallet er av den oppfatning at dansk nemnds uttalelse datert 11 juni 2018 bare gjelder "ville streiker" og ikke omhandler hvordan EU-dommen er å forstå i en sak som den foreliggende.

Mindretallet - flyselskapenes representanter - er av en annen oppfatning. EU-domstolen avsa den 17. april 2018 en dom i sak C-2018/258 der det fastslås at ulovlige streiker i forbindelse med en uventet meddelelse om omstrukturering i et flyselskap, ikke er en ekstraordinær omstendighet som fritar selskapet for erstatningsansvar ved kanselleringer og lange forsinkelser. Hva gjelder lovlige streiker er det vår oppfatning at

disse fortsatt kan anses å ligge utenfor selskapets faktiske kontroll da dommen baserer seg på vurderingen av en spontan og ulovlig streik som ikke er direkte overførbart til en lovlig streik.

Vår vurdering støttes bl.a av dansk nemnd, vi viser til uttalelse datert 11 juni 2018 der de poengterer at de i behandlingen av saker med streik blant selskapets egne ansatte skal evaluere i hver enkelt sak om den kan skyldes hovedpoenget i ECJ dom C-2018/258:

-brått oppstått høyt sykefravær blant selskapets ansatte som direkte følge av ledelsens annonsering av omstrukturering av selskapet og iverksatt av de ansatte selv uten fagforeninger involvert.

Flyselskapenes representant mener at en lovlig streik må anses som en ekstraordinær omstendighet og at det ikke er grunnlag for å imøtekomme klagers krav i dette tilfellet

.

Nemndas flertall anbefaler at British Airways utbetaler standarderstatning 250 euro per person.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår ovenfor.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Borgar Sandvik

Joachim Sponheim (SAS)