

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

### Dato

04.12.2018

### Saksnummer

2018-00505

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Hasvik via Tromsø den 14. september 2017 kl 09.55 med ankomst kl 15.38. Dagen før avreise mottok klager en sms om at SK4414 fra Oslo til Tromsø var kansellert. For å rekke sin videreforbindelse med Widerøe fra Tromsø til Hasvik, så klager ingen annen utvei enn å kjøpe ny billett med annet selskap fra Oslo til Tromsø.

Klager mener streiken ikke kan anses å være ekstraordinær, da den enda ikke hadde funnet sted. På tidspunktet klager mottok sms var det ikke streik.

Klager krever standarderstatning 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004, samt refusjon av utgifter til ny billett.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SK4414 ble kansellert grunnet en pågående lovlig streik blant pilotene i SAS.

Allerede mandag 11. september hadde fagforeningen for de norske pilotene tatt ut noen piloter i streik. Det var imidlertid ikke før torsdag 14. september at streiken og streike trusselen var så merkbar at SAS ikke hadde noe annet valg enn å kansellere avganger dagen før, slik at det fremdeles var en mulighet til å booke om passasjerene til andre flyselskaper.

Onsdag 13. september ble det besluttet å kansellere alle fly frem til torsdag kl.14.00 for å forhindre potensielle kanselleringer like før avreise. Det ble kansellert ca 100 fly i dette tidsrommet. Passasjerene som ble rammet av kanselleringen ble ombooket til andre flyselskaper, eller andre flyvninger med SAS der det var mulig.

Torsdag 14. september kl.04.30 kom partene i streiken til enighet. Noen av de flyvningene som ble kansellert dagen før ble da satt i trafikk igjen. På dette tidspunktet var bare deler av mannskapet og noen fly returnert til basestasjonen. Det var derfor ikke mulig å gjenopprette all morgentrafikk, noe som resulterte i at SK4010 og SK904 ble innstilt. Tidlig 13. september ble klager booket om til en ny reiserute, ved hjelp av sitt reisebyrå, med avgang den 15. september. Det vises her til vedlagt reiserute. Senere booket reisebyrået klager med reisefølge om til SVG (SK1877) - CPH (SK901) - EWR med avgang 16. september kl. 16.00.

Det følger av EU-forordning 261/2004 art. 5.3 at flyselskapet ikke er pålagt å betale standarderstatning dersom det kan godtgjøres at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. I punkt 14 til bestemmelsens innledning anses streik å falle inn under betegnelsen ekstraordinær omstendighet.

I dommen XZR 138/11 fra den tyske forbundsretten ble det fastslått at flyselskapet er unntatt fra plikten til å betale erstatning i de tilfeller hvor kanselleringen var forårsaket av streik initiert av pilotenes fagforening. Det ble videre uttalt at det er tale om en ekstraordinær omstendighet når flyselskapet må kansellere eller forsinke fly for å tilpasse flytrafikken til konsekvensene som har inntruffet som en følge av en forutgående eller initiert streik.

SAS mener årsaken til innstillingen beror på ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om rimelige tiltak var truffet.

Klager ble booket om til første mulige reiserute til sin endestasjon med avgang fra Oslo kl 13.50 samme dag. Klager valgte imidlertid å kjøpe seg ny billett med annet selskap fra Oslo til Tromsø.

SAS har refundert klagers utgift til ny billett med kroner 1 631, men kan ikke imøtekomme hans krav om standarderstatning.

### **Nemnda bemerker**

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 lovlig streik blant pilotene i SAS. Torsdag 14. september kl.04.30 kom partene i streiken til enighet. Noen av de flyvningene som ble kansellert dagen før ble da satt i trafikk igjen. På dette tidspunktet var bare deler av mannskapet og noen fly returnert til basestasjonen. Det var derfor ikke mulig å gjenopprette all morgentrafikk, noe som resulterte i at SK4010 og SK904 ble innstilt.

Streiken skyldtes en konflikt vedrørende arbeidsavtalen. Pilotene krevde blant annet større forutsigbarhet i turnusplaner og reduksjon i antall helgevakter, men mente at de ikke ble hørt.

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 flertallets 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 nemndas flertall - lederen og forbrukerrepresentantene - til grunn at det dreide seg om en streik som bare gjaldt piloter ansatt i SAS. Videre at det var en konflikt som gjaldt arbeidsavtalen mellom pilotene og selskapet, der selskapet ikke ville imøtekomme pilotenes krav, men ønsket fleksibilitet. Pilotene 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 nemndas 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 mindretallets 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.

Mindretallets vurdering støttes bl.a av dansk nemnd, jf. 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.

Mindretallet mener at en lovlig streik må anses som en ekstraordinær omstendighet og at det ikke er grunnlag for å imøtekomme klagers krav om EU kompensasjon i dette tilfellet.

Nemndas flertall anbefaler at klager gis medhold, og at SAS utbetaler standarderstatning 250 euro.

Vedtaket er avsagt med den dissens som fremgår ovenfor.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at SAS betaler 250 euro til klager i standarderstatning.

### **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Line Olafsen (Norwegian)

Camilla Dragvoll (Ticket)