

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet kansellering som følge av pilotstreik.

Dato

20.08.2021

Saksnummer

2019-01955

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med SK4479 fra Kirkenes til Oslo den 28. april 2019 kl. 20.30. Avgangen ble kansellert dagen før avreise som følge av streik. Klager fikk ikke tilbud om omruting av SAS. Han valgte derfor å leie bil i Kirkenes, kjøre til Rovaniemi, overnatte der og fly derfra via Helsinki til Oslo med Norwegian den 29. april. Han ankom Oslo kl. 18.55. Klager har fremsatt krav om standarderstatning og dekning av reiseutgiftene med totalt kr. 14249,74. Av disse har SAS dekket matutgifter med kr. 478 og Norwegianbilletten med kr. 3369.

SAS har anført at de finner klagers reisealternativ urimelig dyrt. Klager mener utgiftene må sees i lys av at Finnmark har store avstander mellom trafikknutepunktene, lav frekvens og svært få transportalternativer med rimelige reisetid. Klagers reisealternativ ble basert på lokal kunnskap, nettsøk og sunn fornuft for å redusere kostnadene for SAS og ikke minst veie dette opp mot egne kostnader/ulempes, som f.eks. tapt arbeidstid. Klager mener andre reisealternativ fort ville medført lengre reisetid enn ett døgn og dermed ytterligere utgifter til transport, hotell og diett. SAS har i sitt tilsvare heller ikke fremlagt eller utdypet et bedre og rimeligere alternativ.

Klager krever resterende reiseutgifter erstattet med kr. 10402,74, samt standarderstatning på 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004, for kansellert flyreise. Videre krever klager forsinkelsesrente.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har i sitt tilsvare av 4. juli 2019 anført følgende:

SK4479 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.

I tillegg til standarderstatning krever klager utgifter til mat, hotell og alternativ transport erstattet. 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.

I tillegg vil SAS påpeke at de påløpte kostnader er urimelig høye og til dels uforståelige uten en nærmere forklaring fra klager.

Klager hadde opprinnelig en flyvning mellom Kirkenes og Oslo om kvelden den 28. april, og det var ingen flere avganger mellom Kirkenes og Oslo denne dagen. Det må antas at det fantes langt rimeligere alternativer for klager enn det som er valgt i dette tilfellet. SAS har ingen åpenbar løsning på problemet, men det synes urimelig å skulle dekke kostnader for både leiebil og hotell til, og i Rovaniemi, uten en grundigere forklaring på hvorfor klager gjorde nettopp dette. Kostnadene forbundet med nye flybilletter mellom Rovaniemi og Oslo er isolert sett en ikke urimelig kostnad som SAS skal dekke etter forordningen. SAS finner det derfor rimelig å tilby klager å dekke kostnader til nye billetter med Norwegian med kr. 3369. SAS anser at klager ikke har overholdt sin tapsbegrensningsplikt med tanke på leiebil og hotell i Rovaniemi. Leiebil er meget kostbar når den skal hentes og leveres på forskjellige steder, og i alle fall der det er snakk om å levere i et annet land enn der den ble hentet. Klager har også hatt utgifter til kollektivtransport i Oslo. Dette er en kostnad som klager uavhengig av forsinkelsen ville ha hatt, og SAS kommer ikke til å dekke dette. Hva gjelder utgifter til mat er SAS av den oppfatning av at dette er utgifter klager uansett hadde pådratt seg uavhengig av hvor han måtte vente, og finner det derfor rimelig å refundere i henhold til kvitteringer klager har lagt ved med €47,8. De ubenyttede billettene med SAS er refundert.

Saken gjelder videre fastleggelsen av innholdet av artikkel 5 nr. 3 i EU-forordning 261/2004 om unntak fra flyselskapets forpliktelse til å utbetale standarderstatning 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 godtgjøre 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 av SK4479 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 skulle reise med SK4479 fra Kirkenes til Oslo den 28. april 2019 kl. 20.30.

Avgangen ble kansellert dagen før avreise som følge av streik. Klager fikk ikke tilbud om

omruting av SAS. Han valgte derfor å leie bil i Kirkenes, kjøre til Rovaniemi, overnatte der og fly derfra via Helsinki til Oslo med Norwegian den 29. april. Han ankom Oslo kl. 18.55. Klager har fremsatt krav om dekning av reiseutgiftene med totalt kr. 14249,74. Av disse har SAS dekket matutgifter med kr. 478 og Norwegianbilletten med kr. 3369. For øvrig mener SAS at den valgte reiserute var urimelig kostbar og utenfor det som kan kreves dekket.

Klager har i tillegg fremsatt krav om standarderstatning med 250 euro. Nemnda velger å behandle dette kravet først.

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.

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 til klager.

Ved kansellering har passasjeren valget mellom refusjon av hele billettprisen eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nr. 1 c). Nemnda legger til grunn at klager ikke fikk noe omrutingstilbud og selv måtte finne en måte å komme til endelig bestemmelsessted på. Dersom en passasjer må ordne omrutingen selv, skal merutgifter i forhold til prisen på opprinnelig billett erstattes av flyselskapet, jf. EU-kommisjonens veileder til tolkning av forordningen punkt 4.2. SAS har refundert klagers opprinnelige billett og prisen på denne er oppgitt til kr. 599.

Klagers krav i forbindelse med alternativ transport og forpleining er totalt kr. 14249,74. Av disse har SAS dekket matutgifter med kr. 478, Norwegianbilletten med kr. 3369, samt refundert opprinnelig billett med kr. 599.

SAS har ikke kunnet fremlegge en alternativ transport til den klager valgte, men som selskapet hevder var urimelig dyr. Nemnda forstår dette som at SAS mener at klager ikke har overholdt sin tapsbegrensningsplikt.

Nemnda har i spørsmålet om tapbegrensningsplikt delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, forbrukerrepresentantene og lederen, mener at SAS ikke har bevist at klager ikke har overholdt sin tapsbegrensningsplikt. Bevisbyrden for dette ligger hos misligholderen, altså SAS.

Mindretallet, bransjerepresentantene, mener at tapsbegrensningsplikten ikke er overholdt da andre flyselskapet hadde avganger til Oslo både direkte og via Tromsø.

I tråd med flertallets syn anbefaler nemnda at SAS utbetaler 9721,74 kroner til klager til dekning av klagers resterende utgifter til omruting. I tillegg anbefaler nemnda at SAS utbetaler forsinkelsesrenter til klager.

Nemnda mener at klager ikke har krav på å få dekket 82 kroner han har krevd for kollektivtransport i Oslo.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår over.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at SAS betaler til klager kr 9721,74, samt standarderstatning på 250 euro, samt forsinkelsesrenter.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)
Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)