

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for ubenyttet hotellovernatting som følge av pilotstreik.

Dato

20.08.2021

Saksnummer

2019-02486

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med SAS den 26. april 2019 fra Kristiansand via Oslo til København. Hun hadde bestilt og forhåndsbetalt to rom på hotell i København for seg og sitt reisefølge. På avreisedagen fikk klager beskjed via to sms'er at SK214 fra Kristiansand til Oslo og SK1471 fra Oslo til København var kansellert som følge av pilotstreik i SAS. Det ble videre gitt informasjon i sms'ene om at SAS ikke kunne gi dem tilbud om omruting, at de kunne kjøpe nye flybilletter med et annet selskap og så ville SAS dekke opptil 300 euro pr. person i ekstra kostnader for dette. Da det ikke fantes alternative reiseruter, måtte klager kansellere reisen til København. Klager stiller spørsmål ved SAS' tilsvar til nemnda der det anføres at hun ble booket om til en flyvning med Widerøe samme ettermiddag. Dette har klager ikke fått noen beskjed om. Hun har kun mottatt de to nevnte sms'er og der fremgår det tydelig at SAS ikke kan booke henne om.

Etter å ha sendt inn krav til SAS om standarderstatning for seg selv i henhold til EU-forordning 261/2004 og erstatning for ubenyttet hotellopphold for seg og sine medreisende som hun hadde betalt for, har hun kun fått flybilletten refundert. Etter at saken kom inn til Transportklagenemnda og spørsmålet om standarderstatning har blitt avklart ved en dom i EU-domstolen, har SAS utbetalt standarderstatning til klager. Gjenstående krav er derfor NOK 7134,22 for forhåndsbetalt hotellopphold som ikke er refunderbart fra hotellet.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har i sitt tilsvar av 16. august 2019 anført følgende:

Klager hadde billett med SK214 og SK1471 den 26.april mellom Kristiansand og København via Oslo med planlagt avgang kl. 13.35 og planlagt ankomst kl. 16.20. Klagers flyvninger til København ble kansellert på grunn av streik blant 1409 piloter i SAS. Klager ble booket om til WF269 26. april mellom Kristiansand og København med

ankomst København kl 20.45. Klager har ikke benyttet seg av den alternative reisen. SAS viser til klagers kommentar i saken og kan ikke se at klager har fått sms angående denne omrutingen. SAS vil imidlertid påpeke at de på sine nettsider anmodet sine passasjerer om å følge med på "My bookings" for å sjekke om billetten ble omrutet.

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 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 kanselleringene 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 om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 eller erstatning for ubenyttet hotellopphold i København.

Nemnda bemerkar

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 flyvninger en lovlig streik blant pilotene i SAS. Streiken er ikke å anse som en ekstraordinær omstendighet som vil frita flyselskapet fra å utbetale standarderstatning til passasjerer som fikk sine flyvninger kansellert som følge av streiken jf. dom i sak 23. mars 2021 i sak C-28/20. Klager har derfor krav på standarderstatning på 250 euro. Nemnda legger til grunn at SAS har ubetalt dette til klager.

Nemnda legger også til grunn at SAS har refundert klagers flybilletter.

Klager har videre fremsatt krav om erstatning på NOK 7134 for utgift til forhåndsbetalt hotellopphold i København. Anvendelse av EU-forordningen berører ikke en passasjers rett til erstatning på annet grunnlag, jf. artikkel 12. Utgiften som kreves dekket utgjør klagers individuelle tap og kan etter lang og fast nemndspraksis kreves dekket i medhold av luftfartsloven § 10-20. I henhold til artikkel 12 kan standarderstatning etter EU-forordningen trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Det er fast nemndspraksis at dette gjøres. Passasjeren har således alltid krav på å få utbetalt standarderstatningen,

forutsatt at vilkårene for dette er oppfylt. Har passasjeren også rett til erstatning på annet grunnlag, og denne overstiger standarderstatningen, kommer denne til fradrag.

Nemnda anbefaler på bakgrunn av dette at SAS erstatter klagers utgift til forhåndsbetalt hotellopphold med NOK 7134,22 fratrasket standarderstatningsbeløpet på EUR 250.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet også har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd refusjon, standardkompensasjon eller erstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS erstatter klagers utgift til forhåndsbetalt hotellopphold med NOK 7134,22 fratrasket standarderstatningsbeløpet på EUR 250.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)