

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

09.10.2018

Saksnummer

2018-00104

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Zürich til Kristiansand via Oslo den 14. september 2017 kl 13.40. SK842 fra Zürich til Oslo ble kansellert den 13. september. Klager ringte SAS som kun kunne tilby ny retur to dager senere, den 15. september. Klager foreslo en flyvning med KLM, men fikk til svar at de ikke booket plass på konkurrerende selskap.

Da SAS ikke kunne tilby raskere hjemreise, endte hun med å kjøpe ny billett med Swiss den 15. september kl 06.55, men kun til Oslo. Den valgte hun derfor å ikke benytte. Klager dro til flyplassen den 14. september. Hun fikk da endret den opprinnelige billetten til en flyvning via København til Kristiansand samme dag.

Klager krever standarderstatning 250 euro for kanselleringen. Videre krever hun refusjon av ny flybillett fra Zürich til Oslo, pris CHF 410, samt refusjon av opprinnelig returbillett. Klager pådro seg telefonutgifter på kroner 101,89 som hun også krever refundert. Klager krever videre erstatning for to dagers tapt ferie.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SK842 ble kansellert som følge av streiketrussel blant de norske pilotene. Allerede den 11. september tok fagforeningen ut enkelte piloter i streik. Den 14. september var streiketrusselen så påtagelig at SAS ikke hadde noe annet valg enn å kansellere flyvninger for å starte å booke om passasjerer til andre flyvninger med SAS og også med andre flyselskap. Det ble kansellert omlag 100 flyvninger den 14. september frem til kl 14.00.

Klager ble booket om til neste ledige flyvning samme dag.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004 da årsaken var ekstraordinære omstendigheter. SAS viser også til tidligere avgjørelse i nemnda, FLYKN-2011-123, hvor streik ble vurdert til å være utenfor flyselskapets kontroll.

SAS kan heller ikke refundere billetten kjøpte, da hun kjøpte denne på eget initiativ.

Det vises for øvrig til SAS brev.

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. Klager ble booket om til første ledige flight neste dag.

I dette tilfellet skyldtes kanselleringen en lovlig streik blant pilotene i SAS. 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 - bransjens 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.

Klager har i tillegg til standarderstatning krevet refusjon av ny flybillett fra Zürich til Oslo, samt refusjon av opprinnelig returbillett og telefonutgifter på kroner 101,89. Klager krever videre erstatning for to dager tapt ferie.

Ved kansellering har passasjerene valget mellom refusjon av hele billettprisen eller omruting snarest mulig på tilsvarende transportvilkår. Klager ble booket om til første ledige flight neste dag som hensett til situasjonen må anses som i rimelig tid. Hun hadde imidlertid kjøpt ny billett på egenhånd med et annet selskap. Denne billetten er da ikke refusjonsberettiget. Nemnda legger til grunn at klager benyttet opprinnelig returbillett til hjemreisen, dog slik at denne var endret. Hun kan heller ikke få refusjon for returbilletten som faktisk ble benyttet. I den grad hun eventuelt betalte mer for denne på grunn av endringen, anbefaler flertallet at SAS refunderer dette beløpet. Klager har også etter forordningen Artikkel 9 Pkt. 2 krav på dekning av utgifter til to telefonsamtaler, og flertallet anbefaler at SAS dekker kr 102 til telefon. Erstatning for tapte feriedager er ikke et økonomisk tap og dekkes ikke.

Vedtaket er avsagt med den dissens som fremgår ovenfor.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at SAS betaler standarderstatning til klager med 250 euro, refunderer eventuelt endringstillegg på returreisen og dekker telefonutgifter med kr 102.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Line Olafsen (Norwegian)

Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)

Borgar Sandvik

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)