

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon grunnet kansellering.

Dato

04.12.2018

Saksnummer

2018-00122

Tjenesteytere

SAS

Supersaver

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Bodø til Oslo den 14. september 2017 kl 12.40 med SK4111. Klager skulle videre fra Oslo til Manila via Istanbul med annet selskap. Billetten var gjennomgående. SK4111 ble kansellert grunnet fare for streik. Klager måtte kjøpe ny billett med annet selskap for å rekke avgangen fra Oslo.

Klager krever refusjon av ny billett Oslo - Bodø, pris kroner 2 064, eventuelt refusjon av ubenyttet billett på strekningen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Supersaver har i det vesentlige anført:

Supersaver er en formidler av flyreiser og står ikke ansvarlig for ruteendringer eller kanselleringer. Klager krysset av for å ha lest reisebyråets regler og vilkår ved bestilling av reisen hvor dette fremkommer.

Supersaver har ingen informasjon i klagers booking om at SK4111 er kansellert, reisebyrået kan derfor heller ikke refundere denne strekningen. Klager bes henvende seg til flyselskapet.

SAS har i det vesentlige anført:

SK4111 ble kansellert grunnet streik blant de norske pilotene. De norske pilotenes fagforening tok ut enkelte piloter i streik allerede mandag 11. september, likevel var det ikke før den 14. september at trusselen for en større streik var så påtagelig at SAS ikke hadde noe annet valg enn å kansellere flyvninger. Dette ble gjort for å få oversikt, og for å få passasjerer booket om flest mulig passasjerer.

Det fremgår av fortalen til EU-forordning 261/2004 at streik er å anse som en ekstraordinær omstendighet. Etter artikkel 5.3 er ikke SAS pålagt å betale erstatning i samsvar med artikkel 7 dersom det kan godtgjøre at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. SAS anser tiltaket om å kansellere SK4111 på forhånd som et rimelig tiltak. På den måten fikk SAS bedre oversikt over hvor mange passasjerer det gjelder, og hvor mange som var i behov for å bookes om.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav i dette tilfellet, for å få refusjon av den ubenyttede billetten må klager henvende seg til sitt reisebyrå.

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. 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 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 SAS utbetaler standarderstatning 250 euro. I tillegg har han krav på merkostnader ved omruting, jf. artikkel 8 direkte fra flyselskapet.

Vedtaket er avsagt med den dissens som fremgår ovenfor.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly - anbefaler at SAS utbetaler til klager standarderstatning 250 euro med tillegg av merkostnader ved omruting.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Line Olafsen (Norwegian)

Camilla Dragvoll (Ticket)