

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

16.08.2018

Saksnummer

2017-02413

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Roma den 14. september 2017 kl. 09:05 med SK4713. Det ble mottatt kanselleringsmelding fra SAS den 13. september kl. 16:05. Klager tok umiddelbart kontakt med SAS på telefonen, men fikk beskjed om at de ikke hadde noe alternativ å tilby. Det ble da gjort en bestilling hos Norwegian på første ledige dato som ble den 15. september Oslo til Roma med DY1872.

Kl. 22:08 14. september ble klager oppringt fra SAS hvor de hadde funnet en ny reiserute Oslo – Gøteborg – Brussel – Roma. Dette var ikke mulig for klager, det ville kreve overnatting og klager ville fortsatt ha tapt en dag av ferien.

Klager har mottatt refusjon av den kansellerte billetten med SAS, men krever kompensasjon etter EU-forordning.

Klager krever standarderstatning på 400 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde billetter med SAS den 14. september 2017 med SK4713. Denne avgangen ble kansellert på grunn av en pågående lovlig streik blant pilotene i SAS. Det ble kansellert ca. 100 flyvninger fra morgenen frem til kl. 14:00 den 14. september. De passasjerer som ble påvirket av en innstilt flyvning i forbindelse med streiken, ble der det var mulig, booket om til reise med så vel andre flyselskap som med SAS. Klager med reisefølge ble booket om til ny reiserute samme dag som opprinnelig reiserute med Widerøe og Brussels Airlines.

SAS viser til artikkel 5.3 i EU-forordningen 261/2004 der flyselskapet ikke er pålagt å gi kompensasjon dersom en forsinkelse eller en innstilt flygning er forårsaket av en

omstendighet som er å betrakte som ekstraordinær. I punkt 14 til ingressen i samme forordning fremgår uttrykkelig at en streik omfattes av definisjonen av en ekstraordinær omstendighet.

SAS viser også til at dommen XZR138/11 fra tysk føderal domstol frikjenner flyselskapet for plikt til å utbetale kompensasjon ettersom forsinkelsen var forårsaket av en streik initiert av pilotenes fagforeninger. I dommen fastslo domstolen at ekstraordinære omstendigheter skal anses å foreligge når et flyselskap innstiller eller forsinker flygninger for å tilpasse flytrafikken i forhold til de konsekvenser som en varslet eller igangsatt streik medfører.

På det tidspunktet det ble besluttet å innstille flygningene hadde streiken pågått i flere dager og en omfattende opptrapping av streiken var varslet. Så snart streiken ble avlyst ble de flygninger som det var mulig å gjeninnsette, satt i trafikk igjen.

I dette tilfellet har klager valgt å avbryte kontrakten med SAS og har kjøpt nye billetter med Norwegian. SAS har refundert SAS billettene fullt ut og dekket klagers mellomlegg til innkjøp av nye billetter med Norwegian.

Ved å booke om passasjerene til andre flyselskap der det var mulig, samt at flygninger det var mulig å gjeninnsette ble satt i produksjon, skal det anses at SAS har truffet alle rimelige tiltak for å unngå eventuelle forsinkelser. Kompensasjon med henvisning til EU-forordning 261/2004 vil derfor bortfalle.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav om erstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

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 ekstraordinær 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». 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 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 400 euro per person.

Vedtaket er avsagt med den dissens som fremgår ovenfor.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Vibecke Groth (leder)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
- Line Olafsen (Norwegian)
- Camilla Dragvoll (Ticket)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)