

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering som følge av pilotstreik.

### Dato

20.08.2021

### Saksnummer

2019-02260

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans familie, totalt to voksne og to barn, skulle på ferie og hadde bestilt billetter med SAS fra Oslo til New York den 28. april på SK907 med avgang kl. 11:10. Klager forsøkte å få kontakt med SAS før streiken begynte og rett etterpå. På det tidspunktet var det ledige fly med samarbeidende flyselskaper, men det var umulig å få kontakt og nyttig informasjon fra SAS angående reisen. I dagene før og under streikedagene fram til deres avreisedag stod deres flight som forventet kansellert. Det var gjentatt i flere presseoppslag lørdag 28. april og søndag 29. april at partene ikke lenger var i kontakt eller forhandlinger, og det var ingen forventninger den helgen om at det ville bli noen flyvninger.

Klager kunne ikke risikere at en ferie på 2 uker og kr. 60-70 000 med forhåndsbooket hotell, bil, aktiviteter m.m. skulle gå i vasken. Da det overhodet ikke var tegn til at de ville få en flight ombooket til mandag 29. april og ingen informasjon fra SAS om at dette ville skje, måtte klager bestille nye billetter. Han kjøpte derfor nye enveisbilletter med Icelandair den 28. april til kr. 33 200.

SAS ventet helt til under ett døgn før avreise med å kansellere deres avgang og gi et nytt tilbud om reise den 29. april. Klager hadde da bestilt nye billetter med Icelandair og sjekket inn. Det var derfor ikke aktuelt å reise én dag senere slik SAS til slutt ga tilbud om. Klager mener dette var en intern streik, som ble iverksatt som konsekvens av å ikke gi konkurransedyktig lønn og vilkår for pilotene, og at streiken således var en kontrollerbar hendelse som ikke kan frita SAS for erstatningsansvar.

Klager krever standarderstatning på 600 euro pr. person i henhold til EU-forordning 261/2004, totalt, 2400 euro, samt erstatning for utgifter til nye billetter med kr. 33200 på grunn av manglende tilbud om omruting.

## Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har i sitt tilsvare av 15. august 2019 anført følgende:

Klager hadde billett med SK907 den 28. april mellom Oslo og New York med planlagt avgang kl. 11.10 og planlagt ankomst kl. 13.15. Flyet ble imidlertid innstilt på grunn av streik blant pilotene i SAS. Klager ble booket om til SK907 neste dag, men ville ikke akseptere dette tilbudet. Klager kjøpte nye billetter med Icelandair på eget initiativ.

SAS anser det som et rimelig alternativ at klager og hans familie ble ombooket til neste dag. Uansett anses beløpet til nye billetter å være for høyt til at SAS skal være skyldige i å dekke hele utgiften. Klager har selv en tapsbegrensningsplikt, og plikter således å holde kostnadene på et moderat nivå. SAS kan på bakgrunn av dette ikke dekke klagers utgift til nye billetter.

Redegjørelsen og argumentasjonen for hvorfor SAS bestrider kravet om standardkompensasjon gis i det følgende:

SK907 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.

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 godtgjøres 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 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 t/r Oslo - New York med SAS den 28. april - 3. mai 2019.

SK907 fra Oslo til New York den 28. april ble kansellert som følge av pilotstreik. Nemnda legger til grunn, som klager hevder, at flyvningen i dagene før og under streikedagene og fram til deres avreisedagen stod som "forventet kansellert."

Klager krever standarderstatning på 600 euro pr. person i henhold til EU-forordning 261/2004, totalt, 2400 euro, samt erstatning for utgifter til nye billetter med kr. 33200 på grunn av manglende tilbud om omruting.

Nemnda behandler kravet om standarderstatning 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 600 euro per person, totalt 2400 euro, i standarderstatning til klager.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf. artikkel 8.

Basert på den fremlagte dokumentasjonen legger nemnda til grunn at SAS, den 28. april, tilbød klager omruting dagen etter opprinnelig avgangstid, altså den 29. april. Basert på den vedlagte kvitteringen fra Icelandair, legger nemnda til grunn at klager, den 26. april, kjøpte nye billetter med Icelandair. Nemnda forstår klager dit hen at klager takket nei til tilbudet om omruting fordi de allerede hadde kjøpt nye billetter med Icelandair. Etter nemndas syn har SAS oppfylt forordningens krav om å tilby klager omruting snarest mulig.

Nemnda kan ikke se at SAS tilbød klager refusjon av billettene da flyvningen ble kansellert, noe SAS skulle gjort for å oppfylle forordningen.

Klager betalte 12 448 kroner for reisen med SAS tur/retur. Det er ikke mulig for nemnda å se hvor mye av disse kostnadene som knytter seg til utreisen den 28. april. Nemnda mener imidlertid at SAS må refundere klagers billetter til utreisen. Nemnda legger til grunn at klager fikk benyttet seg av hjemreisen.

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler 600 euro per person, totalt 2400 euro i standarderstatning til klager. Videre anbefaler nemnda at SAS refunderer klagers billetter på den kansellerte utreise. Klager gis ikke medhold i kravet om dekning av de nye billettene med Icelandair.

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 utbetaler 600 euro per person, totalt 2400 euro i standarderstatning til klager. Videre anbefaler nemnda at SAS refunderer klagers billetter på den kansellerte utreise.

## **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)