

Kompensation enligt artikel 7 i EU-förordningen nr 261/2004 för inställd flygning på grund av pilotstrejk. Flygbolaget ansågs ha bevisat att det inställda flyget har orsakats av extraordinära omständigheter som inte hade kunnat undvikas även om alla rimliga åtgärder vidtagits. Flygpassagerarna har därför inte rätt till kompensation.

Beslut 2019-08-29; 2019-07890

JB, UB och MB begärde kompensation enligt EU-förordning 261/2004 med 400 euro per person.

Den 30 april 2019 kl. 11.30 skulle de flyga från Stockholm till Alicante. Flygningen ställdes in under avresedagen. De har därför rätt till kompensation enligt EU-förordningen.

Flygbolaget motsatte sig kravet.

Passagerarnas flygning ställdes in på grund av den pilotstrejk som drabbade flygbolaget under perioden den 26 april 2019–2 maj 2019. I detta fall kunde flygbolaget inte finna något ombokningsalternativ med avgångstid inom 48 timmar från den ursprungligen planerade avgångstiden. Ett sms skickades till passagerarna där det framgick att flygbolaget tyvärr inte kunde finna något ombokningsalternativ. Passagerarna uppmanades därför att köpa en alternativ biljett som flygbolaget skulle stå för. På så vis skulle passagerarna få dels full återbetalning för den outnyttjade biljetten, dels ersättning för eventuell prisskillnad mellan den ursprungliga biljetten och den nya biljetten med upp till 300 euro. Av sms:et framgick dock även att en bedömning skulle göras i det enskilda fallet för det fall mellanskillnaden översteg detta belopp. Flygbolaget har återbetalat hela den outnyttjade biljetten, och ersatt passagerarna med totalt 10 408 kr, vilket motsvarar mellanskillnaden mellan de ursprungliga biljetterna hos flygbolaget och de nya biljetterna hos ett annat bolag.

Grunden till bestridandet avseende kompensation enligt artikel 7 i förordningen baseras på artikel 5.3.

Pilotstrejken inleddes den 26 april 2019 efter beslut av fyra fackliga pilotföreningar i Sverige, Norge och Danmark. Pilotföreningarna var organiserade i SPG, som sammanlagt företrädde 1 409 av flygbolagets piloter i Skandinavien. Under 2018 sade pilotföreningarna i förtid upp det kollektivavtal som skulle gälla mellan parterna under 2017–2020. Förhandlingarna om ett nytt kollektivavtal inleddes i mars 2019. En av de kritiska frågorna i förhandlingarna var att SPG krävde en lönestegring långt över det så kallade märket för 2019, det vill säga den löneökning som avtalats mellan industrins parter. Den 1 april avbröts pilotföreningarna förhandlingarna med flygbolaget. Den 2 april varslade SPG om strejk från och med den 26 april. Därefter inleddes medling mellan pilotföreningarna och flygbolaget vid medlingsinstitut i Sverige, Norge och Danmark. Den 25 april lämnade den svenske medlaren ett förslag till överenskommelse. Flygbolaget godtog medlarens bud, som bland annat innehöll bestämmelser om 2,3 % årlig lönestegring, vilket låg inom märket för 2019. SPG tackade nej till medlarens bud och stod fast vid sina ursprungliga yrkanden om bland annat 13 %

lönestegring över tre år. Flygbolaget meddelade senare samma dag att bolaget till följd av varslet om strejk vidtog åtgärder för att minska negativ påverkan på kunderna.

Den 26 april utlyste den svenska, norska och danska pilotföreningarna strejk för samtliga piloter inom flygbolaget. Med anledning av att pilotföreningarna vidhöll sitt krav om lönestegring var förhandlingarna mellan parterna strandade under perioden den 26 april–30 april 2019. Den 1 maj möttes parterna vid det norska medlingsinstitutet. Efter långa förhandlingar nåddes en överenskommelse sent på kvällen den 2 maj 2019 och strejken avblåstes. De nya överenskommelserna gäller fram till 2022 och innebär bland annat att piloterna får en sammanlagd löneökning om 10,5 % över tre år.

Pilotstrejken pågick under sju dagar och omfattade i princip samtliga av flygbolagets piloter. Det var på grund av strejken omöjligt för flygbolaget att utföra planlagda flygningar under denna period, med undantag för flygningar som utfördes av flygbolagets underleverantörer. På grund av strejken tvingades flygbolaget därför ställa in 4 015 flygavgångar. Flygbolaget gjorde sitt yttersta för att begränsa konsekvenserna av pilotstrejken.

Som exempel på åtgärder som flygbolaget vidtog i detta syfte kan nämnas följande:

- i) Redan i mars 2019 etablerade flygbolaget särskilda arbetsgrupper som arbetade med förberedelser inför och begränsning av konsekvenser vid en eventuell strejk.
- ii) Flygbolaget erbjöd passagerare frivillig ombokning åtta dagar innan strejken utbröt. Flygbolaget erbjöd även frivillig avbokning av icke-avbokningsbara biljetter från och med den 26 april till och med den 5 maj. Genom dessa åtgärder kunde passagerare som ännu inte påverkats av strejken frivilligt avboka sina biljetter och få full återbetalning eller flytta fram sin resa till ett senare datum.
- iii) Dagen innan strejken utbröt vidtog flygbolaget åtgärder för att tillse att flygbolaget hade korrekt kontaktinformation till berörda resenärer samt skickade ut sms till berörda resenärer med information om att deras flygning ställts in.
- iv) Flygbolaget mer än fördubblade sin personalstyrka vid den avdelning som hanterar ombokningar och sms-utskick vid förseningar och inställda avgångar. Denna personal ombads dessutom att arbeta övertid under strejken. Flygbolaget lyckades boka om ca 222 000 resenärer men med anledning av det stora antalet berörda resenärer – ca 370 000 – och begränsat antal lediga biljetter var det inte möjligt att boka om samtliga resenärer. Resenärer som inte kunde erbjudas ombokning till en annan flygning informerades om att de hade rätt till ersättning för mellanskillnaden upp till 300 euro eller, för det fall beloppet översteg detta, skäligt belopp för kostnaden att boka egen transport.
- v) Flygbolaget bokade i så stor utsträckning som möjligt om resenärer till flygningar som utfördes av flygbolagets underleverantörer och andra flygbolag.
- vi) Flygbolaget ingick så kallat reparationavtal med 34 flygbolag för att utöka möjligheterna till ombokning. Majoriteten av reparationavtalen gav flygbolaget möjlighet att från den 26 april fritt boka om passagerare till och med den 5 maj. Denna tidsrymd kan jämföras med

24 timmar före avgång som är gränsen för när ombokningar tidigast få göras enligt IATA:s regelverk, som reglerar flygbolags möjlighet att boka om passagerare i dessa situationer. Ingåendet av reparationavtalen medförde ökande kostnader för flygbolaget i jämförelse med hur kostnaderna hade fördelats enligt IATA:s regelverk.

vii) Flygbolaget utökade sin personalstyrka vid den avdelning som hanterar inkommande telefonsamtal och hanterar ombokningar via personlig kontakt över telefon med 18,5 %. Denna personal ombads dessutom att arbeta övertid under strejken.

viii) Flygbolaget inrättade även en arbetsgrupp med 218 personer för att hantera alla frågor från kunder via sociala medier. Denna personal ombads dessutom att arbeta övertid under strejken.

ix) Flygbolaget utökade även sin personalstyrka på kundtjänstavdelningen med 62,5% för att klara av att hantera alla ersättningsanspråk.

Omfattningen av pilotstrejken gjorde att det inte fanns någon rimlig möjlighet för flygbolaget att anlita ersättningspersonal eller att omorganisera verksamheten så att passagerarnas flygningar kunde utföras som planerat. Flygbolaget gjorde sitt yttersta för att boka om drabbade resenärer till flygningar med bolagets underleverantörer och andra flygbolag. På grund av strejkens omfattning, det stora antalet berörda resenärer och att många flyg redan var fullbokade eftersom strejken bröt ut i anslutning till påskhelgen, var det emellertid inte möjligt att omboka alla resenärer. Huruvida ett flygbolag har lyckats boka om enskilda passagerare är dock inte avgörande för att kunna bedöma om det har varit en extraordinär omständighet som inte kunnat undvikas med rimliga åtgärder. Detta eftersom de rimliga åtgärderna enligt förordningens ordalydelse syftar till de åtgärder som vidtagits för att undvika den extraordinära omständigheten som sådan. EU-domstolen har i sin praxis slagit fast att rimliga åtgärder även avser åtgärder som syftar till att göra det möjligt att utföra en flygning när den extraordinära omständigheten inte längre föreligger. Om rimliga åtgärder även kan innefatta åtgärder för att minska förseningstiden för enskilda passagerare är ännu inte klarlagt.

Pilotstrejken hade inte sin grund i någon åtgärd från flygbolagets sida som kan anses ligga inom bolagets normala verksamhet. Det handlade inte om en spontan reaktion från personalens sida som det talas om i EU-domstolens dom den 17 april 2018 i mål C-195/17. Strejken låg alltså utanför flygbolagets normala verksamhet och kontroll och utgör därmed en extraordinär omständighet. Med hänsyn till strejkens omfattning samt antalet berörda flygningar och drabbade resenärer hade den extraordinära omständigheten inte kunnat undvikas även om alla rimliga åtgärder hade vidtagits.

Allmänna reklamationsnämnden, i utökad sammansättning, gjorde följande bedömning.

Vad tvisten gäller

Av utredningen framgår att JB, UB och MB bokat en flygning från Arlanda till Alicante den 30 april 2019 kl. 11.30. Flygningen har ställts in under avresedagen. Flygbolaget har inte kunnat boka om resenärerna, som på egen hand skaffat nya flygbiljetter hos ett annat bolag.

Tvisten gäller om resenärerna har rätt till ekonomisk kompensation enligt artikel 5.1 och 7 i EU-förordning 261/2004¹ med anledning av den inställda flygningen. Närmare bestämt är frågan om flygbolaget har bevisat att det inställda flyget har orsakats av att det funnits extraordinära omständigheter som inte hade kunnat undvikas även om alla rimliga åtgärder vidtagits till följd av att bolagets piloter strejkat under tiden den 26 april–2 maj 2019.

Rättslig reglering

I EU-förordning 261/2004 finns bestämmelser om ekonomisk kompensation och assistans till flygpassagerare vid nekad ombordstigning samt vid inställda och kraftigt försenade flygningar. Förordningen är tillämplig på dels flygresor från en flygplats inom EU, dels flygresor till en flygplats inom EU, dock under förutsättning att flygningen utförs av ett så kallat EG-lufttrafikföretag (artikel 3). Förordningens syfte är bl.a. att stärka flygpassagerarnas rättigheter och konsumentskyddet på området.

Ställs en flygning in har en flygpassagerare enligt förordningen rätt till bl.a. ekonomisk kompensation av det flygbolag som skulle ha utfört flygningen (artikel 5.1 och 7). Den ekonomiska kompensationen syftar till att på ett standardiserat sätt gottgöra de olägenheter och den tidsförlust en inställd flygning typiskt sett innebär för en flygpassagerare. Det krävs inte att passageraren drabbas av någon ekonomisk skada till följd av det inställda flyget för att kompensation ska utgå. Kompensationens storlek – 250, 400 eller 600 euro – beror bl.a. på flygningens längd. Under vissa förutsättningar har flygbolaget rätt att halvera beloppet.

Passageraren har inte rätt till kompensation om han eller hon underrättas om den inställda flygningen viss tid i förväg och erbjuds ombokning (artikel 5.1 c i-iii). Flygbolaget är enligt artikel 5.3 inte heller skyldigt att betala kompensation om den inställda flygningen beror på extraordinära omständigheter som inte skulle ha kunnat undvikas även om alla rimliga åtgärder hade vidtagits. Detsamma gäller vid försenade flygningar där förseningen vid ankomsten uppgår till tre timmar eller mer.

Det finns inte någon definition av uttrycket extraordinära omständigheter i EU-förordning 261/2004. I skäl 14 i preambeln (inledningen) till förordningen sägs dock att skyldigheterna för ett flygbolag bör vara helt eller delvis begränsade i sådana fall där en händelse har orsakats av extraordinära omständigheter som inte kunde ha undvikits även om alla rimliga åtgärder vidtagits och att sådana omständigheter särskilt kan förekomma i händelse av politisk instabilitet, meteorologiska förhållanden som omöjliggör flygningen i fråga, säkerhetsrisker, oförutsedda brister i flygsäkerheten och strejker som påverkar verksamheten för det flygbolag som utför flygningen. Uppräkningen av händelser är exemplifierande och innebär inte att det

med automatik föreligger extraordinära omständigheter i de angivna situationerna. Frågan om så är fallet ska i stället prövas i varje enskilt fall för sig.

EU-domstolen har funnit att uttrycket extraordinära omständigheter ska tolkas så att det omfattar händelser som till sin art eller sitt ursprung faller utanför det berörda flygbolagets normala verksamhet och som ligger utanför dess faktiska kontroll. Domstolen har därvid också framhållit att artikel 5.3 ska tolkas restriktivt i och med att det är fråga om ett undantag från en regel som ska skydda konsumentintresset.

Som framgår av ordalydelsen av artikel 5.3 befriar inte alla extraordinära omständigheter flygbolaget från skyldigheten att betala kompensation enligt förordningen. Det krävs att bolaget kan bevisa att det inte varit möjligt att undvika omständigheterna genom att vidta åtgärder anpassade efter den aktuella situationen, dvs. åtgärder som motsvarar de krav som bland annat i tekniskt och ekonomiskt hänseende rimligen kunde ställas på flygbolaget då de extraordinära omständigheterna inträffade. Flygbolaget måste alltså visa att det var uppenbart att det, även om alla tillgängliga resurser i form av personal och utrustning samt alla tillgängliga resurser hade använts, inte skulle ha kunnat undvika att de extraordinära omständigheterna som det konfronterats med medfört att flygningen måste ställas in eller att det uppstod en försening vid ankomsten på tre timmar eller mer, utan att behöva göra orimliga uppoffringar.ⁱⁱ

Det räcker inte att flygbolaget i allmänna ordalag påstår att det har förekommit ett visst hinder mot att utföra en flygning enligt plan, exempelvis dåligt väder, restriktioner i flygtrafiken, säkerhetsrisker eller strejk. Flygbolaget måste kunna lämna en närmare redogörelse för omständigheten, hur den har påverkat den aktuella flygningen och vilka åtgärder bolaget vidtagit för att undvika omständigheten och dess konsekvenser eller varför det inte varit möjligt att vidta sådana åtgärder. Det finns dock inget som hindrar att nämnden vid sin bedömning tar hänsyn till och beaktar förhållanden som måste anses vara allmänt kända.ⁱⁱⁱ

Nämndens bedömning

Den flygning som skulle ha tagit JB, UB och MB från Arlanda till Alicante den 30 april 2019 kl. 11.30 har alltså ställts in.

I den trafikrapport som flygbolaget hänvisat till anges att flygningen ställts in på grund av ”pilot union labour conflict”. Nämnden ser ingen anledning att ifrågasätta denna uppgift, som inte heller motsägs av annan utredning. Flygbolaget har således visat att skälet till att flygningen ställts in varit den strejk bland bolagets piloter som varit under tiden den 26 april–2 maj 2019.

Frågan i vilken utsträckning strejker utgör extraordinära omständigheter enligt förordningen är omdiskuterad och frågan berörs inte närmare i EU-kommissionens vägledning för tillämpningen av EU-förordning 261/2004.^{iv}

Nämnden har i sin praxis funnit att strejker kan innebära att det föreligger extraordinära omständigheter, men att det i det enskilda fallet inte behöver vara så. Från nämndens praxis kan nämnas nämndens beslut den 1 november 2016 i referatärende 2016-07656 som gällde en

flygning från Arlanda till Skiathos som ställdes in på grund av en strejk bland flygbolagets personal. Nämnden uttalade att en strejk som utlysts av en arbetstagarorganisation typiskt sett är en utifrån kommande inverkan på ett flygbolag som inte utgör en del av dess normala verksamhet och som bolaget normalt sett saknar möjlighet att kontrollera eftersom beslutet att gå i strejk fattats av personalen eller dess fackliga företrädare och inte inom ramen för driften av flygbolaget. Nämnden konstaterade vidare att orsaken till strejken inte var något kollektivavtalsbrott från flygbolagets sida och att samtliga medlemmar i pilotföreningen tagits ut i strejk. Mot den bakgrunden ansåg nämnden att flygningen hade ställts in på grund av en extraordinär omständighet och att bolaget gjort vad som rimligen kunnat begäras i den aktuella situationen.

EU-domstolen har i en dom den 17 april 2018 i de förenade målen C-195/17, C-197/17, C-203/17, C-226/17, C-228/17, C-254-17, C-274/17, C-275/17, C-278/17–C-286/17, C-290/17, C-291/17 och C-292/17 prövat bl.a. huruvida den omständigheten att en betydande andel av den flygande personalen spontant var frånvarande i en s.k. vild strejk omfattas av uttrycket extraordinära omständigheter. Målen vid de nationella domstolarna gällde krav på kompensation enligt EU-förordningen med anledning av inställda och försenade flygningar. Flygningarna hade ställts in och försenats på grund av en ovanligt stor sjukfrånvaro bland personalen hos flygbolaget sedan företagets ledning meddelat planer på att flygbolaget skulle omstruktureras. Sjukfrånvaron betraktades enligt nationell rätt som en s.k. vild strejk.

EU-domstolen konstaterar i domen att händelser som till sin art eller sitt ursprung faller utanför det berörda flygbolagets normala verksamhet och som ligger utanför dess faktiska kontroll kan kvalificeras som extraordinära omständigheter och att sådana omständigheter särskilt kan förekomma i händelse av strejker som påverkar verksamheten för det flygbolag som utför flygningen, men att det med nödvändighet inte behöver vara så. Det ska prövas från fall till fall (punkt 32–34). Domstolen framhåller vidare att varje oförutsedd händelse inte nödvändigtvis ska kvalificeras som extraordinära omständigheter. En sådan händelse kan i stället anses ingå i det berörda flygbolagets normala verksamhet (punkt 35). EU-domstolen konstaterar att den vilda strejk som målet gällde hade sitt ursprung i ett överraskande tillkännagivande om en omstrukturering av företaget. Tillkännagivandet gjorde att frånvaron bland den flygande personalen blev ovanligt hög, inte till följd av en uppmaning från arbetstagarrepresentanterna, utan spontant från personalen själva. Strejken hade således utlösts av personalen hos flygbolaget i syfte att framföra sina krav avseende de omstruktureringsåtgärder som tillkännagetts av bolaget (punkt 38 och 39). EU-domstolen uttalar i domen att omstrukturering och omorganisationer i företag utgör en del av ett företags normala förvaltning och att flygbolag i sin normala verksamhet således kan konfronteras med meningsskiljaktigheter eller konflikter med sin personal eller en del av personalen (punkt 40 och 41). På de villkor som anges i punkterna 38 och 39 i domen ska därför, menar domstolen, de risker som härrör från de sociala konsekvenserna i samband med sådana åtgärder anses ingå i det normala utövandet av det berörda flygbolagets verksamhet (punkt 42). Dessutom kunde den aktuella vilda strejken enligt EU-domstolen inte anses ligga utanför flygbolagets faktiska kontroll (punkt 43). Domstolen pekar i sistnämnda hänseende särskilt på att sjukfrånvaron upphörde efter det att bolaget slutit en överenskommelse med

arbetstagarrepresentanterna (punkt 44). EU-domstolen kommer fram till slutsatsen att en ”sådan strejk” inte kan kvalificeras som extraordinära omständigheter i den mening som avses i artikel 5.3 i förordningen. Att stridsåtgärden enligt tysk arbetsrättslig lagstiftning kvalificeras som en vild strejk saknar enligt domstolen betydelse vid bedömningen (punkt 46).

EU-domstolen uttalar visserligen i domen den 17 april 2018 att ett flygbolag i sin normala verksamhet har att konfronteras med meningsskiljaktigheter eller konflikter med sin personal eller delar av personalen. Domstolen framhåller dock samtidigt de särskilda omständigheterna i målen vid de nationella domstolarna, dvs. att strejken utlösts spontant av arbetstagarna själva och inte arbetstagarrepresentanterna och att detta berott på ett överraskande besked om en omstrukturering av verksamheten från flygbolagets sida. Domstolen hänvisar också i punkt 45 till att en ”sådan strejk” inte kan kvalificeras som ”extraordinära omständigheter”.

Enligt nämndens mening skulle det föra för långt att av domen dra slutsatsen att en strejk bland ett flygbolags egen personal generellt sett inte är att betrakta som en extraordinär omständighet. Prövningen av om det föreligger extraordinära omständigheter enligt artikel 5.3 i EU-förordningen ska således, som EU-domstolen också påpekar i domen, allttjämt ske utifrån förhållandena i det enskilda fallet och mot de villkor som EU-domstolen ställt upp i sin praxis.^v Med andra ord: är det fråga om en händelse som till sin art eller sitt ursprung faller utanför det berörda flygbolagets normala verksamhet och som ligger utanför dess faktiska kontroll? Av domen framgår att lagligheten av strejken enligt nationell rätt saknar betydelse vid den bedömningen.

När det gäller den i ärendet aktuella strejken framgår bland annat följande av utredningen, däribland den rapport som upprättats av Medlingsinstitutet den 3 maj 2019 (dnr 2019/48) och som åberopats av flygbolaget:

Svensk pilotförening (SPF) varslade den 2 april 2019 om total arbetsnedläggelse för föreningens medlemmar under SPF:s kollektivavtal med flygbolaget. Till samma tidpunkt sa SPF upp kollektivavtalet till upphörande. Flygbolaget varslade den 12 april 2019 samtliga medlemmar i SPF som omfattas av föreningens kollektivavtal med flygbolaget om s.k. spegellockout. Motsvarande varsel lades rörande piloter anställda av flygbolaget i Norge och Danmark. Den 4 april 2019 utsågs medlare i Sverige, Norge och Danmark. De huvudsakliga tvistefrågorna rörde arbetstid och tjänstgöringsregler, lönekrav och att vissa av flygbolaget uppsagda lokala avtal rörande bl.a. outsourcing, karriärvägar och senioritetsordningar skulle ersättas. En s.k. hemställan rörande det centrala avtalet lämnades till parterna under kvällen den 25 april 2019 av medlarna. Arbetsgivarsidan svarade ja på hemställan medan arbetstagar-sidan svarade nej. Varslade konfliktåtgärder utlöstes dagen därpå kl. 00.00. Konflikten pågick till kvällen den 2 maj 2019 då ett nytt treårigt avtal träffades. Omkring 4 000 flygningar ställdes in och ca 360 000 resenärer ska ha drabbats.

Av utredningen framgår alltså att strejken utlysts av de fackliga organisationerna sedan de sagt nej till medlarnas bud, medan flygbolaget däremot sagt ja till budet. Strejken har föregåtts av att kollektivavtal sagts upp från arbetstagar-sidan och förhandlingar förts mellan de fackliga organisationerna och flygbolaget. Det har således inte varit fråga om den typ av

spontan reaktion från enskilda arbetstagares sida till följd av ett överraskande agerande från flygbolagets sida som EU-domstolens dom den 17 april 2018 tar sikte på.

Mot den bakgrunden gör nämnden bedömningen att den strejk som förekommit bland flygbolaget piloter under tiden den 26 april–2 maj 2019 – i linje med nämndens tidigare ställningstaganden rörande strejk bland egna anställda – inte har sin grund i en åtgärd som ingår i bolagets normala förvaltning och att den därför utgör en händelse som till sin art och ursprung faller utanför flygbolagets normala verksamhet och som dessutom ligger utanför bolagets faktiska kontroll.

Slutsatsen av det är att flygbolaget har bevisat att det inställda flyget har orsakats av extraordinära omständigheter enligt artikel 5.3 i EU-förordningen. Det i sig innebär inte att flygbolaget undgår att betala kompensation. Det krävs dessutom att flygbolaget kan bevisa att bolaget inte skulle ha kunnat undvika att de extraordinära omständigheterna medfört att flygningen måste ställas in, utan att behöva göra orimliga uppoffringar. Faktorer som kan vara av betydelse vid den bedömningen är exempelvis bolagets ekonomiska och personella resurser, strejkens omfattning och varaktighet, vilka som strejkar och tidpunkten för flygningen i förhållande till att strejken inletts.

Som redovisats har det varit fråga om en mycket omfattande strejk som berört omkring 1 400 piloter, omkring 4 000 flygningar och flera hundra tusen resenärer. En så pass omfattande strejk får givetvis stora konsekvenser för ett flygbolags verksamhet och ställer stora krav på bolaget att kunna hantera situationen. Flygbolaget har i sitt svaromål ingående redogjort för de åtgärder bolaget vidtagit före, under och efter strejken för att i görligaste mån dels undvika att strejken skulle bryta ut, dels begränsa konsekvenserna av strejken för passagerarna när den väl brutit ut. Uppgifterna får stöd av de intyg och den övriga utredning som getts in i ärendet från flygbolagets sida och tas för goda av nämnden. Flygbolaget har således bl.a. förstärkt sin organisation och personalstyrka, erbjudit ombokning eller avbokning, ersatt flygbiljetter som passagerare köpt hos andra flygbolag och ingått avtal med andra bolag för att öka möjligheterna att boka om resenärer. Nämnden kan inte finna annat än att flygbolaget generellt sett måste anses ha vidtagit de åtgärder som rimligen kan begäras för att undvika den extraordinära omständigheten och dess konsekvenser. Det finns inte skäl att göra någon annan bedömning när det gäller JB:s och hans medresenärers flygning till Alicante, även med beaktande av att flygbolaget inte lyckades boka om resenärerna utan att de själva fick tag på biljetter hos ett annat bolag.

Nämndens ställningstaganden innebär sammanfattningsvis att JB:s, UB:s och MB:s krav på kompensation enligt EU-förordning 261/2004 ska avslås.

ⁱ Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 261/2004 av den 11 februari 2004 om fastställande av gemensamma regler om kompensation och assistans till passagerare vid nekad ombordstigning och inställda eller kraftigt försenade flygningar och om upphävande av förordning (EEG) nr 295/91.

ⁱⁱ EU-domstolens dom den 4 maj 2017 i mål C-315/17 med hänvisningar.

ⁱⁱⁱ Se exempelvis nämndens beslut den 10 maj 2016 i ärende 2015-03720 och den 1 november 2016 i ärende 2016-07656.

^{iv} Se exempelvis Hausmann, Europäische Fluggastrechte im Fall der Nichtbeförderung und bei Annullierung und grosser Verspätung von Flügen (2009), sid. 283 f., Schmid m.fl., Fluggastrechte Praktiker-kommentar (2014), s.

130 f., Staudinger m.fl., Fluggastrechte-Verordnung, Handkommentar (2016), s. 104 f., Kjelland, Flypassasjerers rettigheter ved forsinkelse og kansellering (2013) s.132 f., Führich, Reiserecht, (2010) s. 890, Eriksson, Flypassagerares rättigheter (2013) s. 56, Führich, Innerbetrieblicher wilder streik als aussergewöhnlicher umstand der Fluggastrechte-Verordnung, MDR 13/2018 s. 769.

^v Jfr Hovrättens för Västra Sverige dom den 24 maj 2019 i mål FT 2650-18 och Svea hovrätts dom den 28 juni 2018 i mål FT 838-18, Transportklagenemndas beslut den 12 februari 2019 i ärende 2018-00995 och Transport-Bygge- och Boligstyrelsens meddelande den 11 juni 2018 med anledning av EU-domstolens dom den 17 april 2018.