

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning.

Dato

16.06.2022

Saksnummer

2022-00348

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes reisefølge, til sammen to personer, hadde i utgangspunktet bestilt en reise fra Oslo via København til Nice den 26.desember 2021.

Klager booket selv om denne reisen ca. 1 måned før avreise, da de ønsket å kunne reise direkte med SK4703 fra Oslo til Nice. Planlagt avgang var kl.08:45 med ankomst kl. 11:45.

Klager mottok beskjed om kansellering av SK4703 den 24. desember 2021.

Klager ble booket om til ny reise via Stockholm den 26.desember, avgang kl. 13.20 med ankomst Nice kl. 18:30.

Klager krever standarderstatning, og synes det er urimelig at Covid-19 og krav om karantene og isolasjon samt høyt sykefravær er grunnen til avslag fra SAS. Covid-19 har vart i 21 mnd. forut for denne hendelsen og krav og regler til isolasjon og karantene har vært mer eller mindre konstant i hele perioden. I tillegg var det flere uker forut for denne hendelsen en generell økning i sykefravær i næringslivet som SAS burde tatt høyde for i god tid for avgang, og vurdert om oppsatte flyvninger kunne gjennomføres.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har tross oppfordring ikke fremmet tilsvarende svar for nemnda innen gitt frist.

Til klager har SAS i det vesentlige anført:

Til klager har SAS opplyst at årsaken til kanselleringen var forårsaket av et uvanlig høyt sykefravær knyttet til covid-19 pandemien.

I henhold til EU-forordning 261/2004 om passasjerrettigheter, kan kansellering gi rett til standarderstatning. Passasjerene har imidlertid ikke rett på erstatning dersom årsaken

skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5.

SAS må ha resurser i forhold til at sykdom blant crew vil forekomme, men i dette tilfellet var det ekstraordinære omstendigheter som følge av pandemien. SAS tilbyr å dekke eventuelle utgifter til mat og drikke, men kan ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning.

SAS har inngitt følgende tilsvar etter svarfrist var utgått:

1. Innledning

Klager og reisefølge har fremmet krav mot SAS der det kreves standardkompensasjon etter EU-forordning 261/2004. SAS bestrider kravet.

Klager skulle reise med SK4703 fra Oslo til Nice med avgang kl 08:45 og ankomst kl 11:45 den 26.12.21. Flyvningen ble imidlertid kansellert. Kanselleringen skyldtes et unormalt og ekstraordinært høyt sykefravær hos ansatte blant annet på grunn av gjeldende karanteneregler i forbindelse med Covid-19.

Bilag 1: Trafikkinformasjon fra Daily Operations Report

OMRUTING:

Etter kanselleringen ble klager booket om til første mulige alternativ rute som var via Stockholm kl 13:20 og ankomst Nice kl 18:30 og klager reiste på denne avgangen.

2. Generelt

2.1 Myndighetspålagte smittevernslover- og regler

Situasjonen for flyselskapene har som kjent vært spesielt krevende under pandemien, der det åpenbart har vært tøft økonomisk da de reisende har uteblitt. Et annet viktig moment som har gjort driften utfordrende er de strenge smittevernsreglene. Reglene har endret seg ofte under hele pandemien, og som regel har de vært endret på kort tid. Av denne grunn har det vært utfordrende for alle flyselskap å vite eksakt hvor mange fly og ansatte som kan settes i produksjon.

2.2 Smittevernsreglenes innvirkning på driften

Regler om karantene og isolasjon vil naturligvis ha stor innvirkning for den enkelte ansatt, og om denne har mulighet til å dra på jobb. I tiden før Corona var det ikke uvanlig at ansatte i alle bransjer gikk på jobb med typiske milde forkjølelsessymptomer. Under Covid-19 ble denne normen imidlertid snudd på hodet og det ble til en slags uskreven regel om man ikke lengre skulle dra på jobb dersom man hadde mistanke om smitte, eller man hadde symptomer på smitte. Slike inngripende regler og normer spiller naturligvis inn på hverdagen til alle ansatte, spesielt ansatte som ikke har mulighet til hjemmekontor.

Under store deler av pandemien har det i tillegg vært regler knyttet til isolasjon og karantene for personer med smitte, eller for personer som har vært i nærheten av personer med smitte. Det har også vært regler for karantene dersom nærkontakter

(personer i samme husstand) får påvist smitte. Slike regler vil naturligvis i stor grad innskrenke ansattes muligheter for å komme på jobb da det ikke bare er en selv man må ihensynsta om reglene om karantene og isolasjon.

3. Sakens rettslige side

3.1 Rettslig utgangspunkt

Det rettslige utgangspunktet for vurderingen om klagers rett til standardkompensasjon er EU-forordning 261/2004. Hovedregelen er at klager har rett på kompensasjon dersom flyvningen enten innstilles eller blir vesentlig forsinket, jf. artikkel 5 og 7. Klager har derimot ikke rett på kompensasjon dersom flyselskapet kan bevise at kanselleringen eller forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne ha vært unngått selv om alle rimelige tiltak har blitt truffet, jf. artikkel 5 (3).

Hva som defineres som ekstraordinære omstendigheter er ikke listet opp i forordningen, men har gjennom rettspraksis blitt definert som begivenheter som ikke er en del av flyselskapets sedvanlige aktivitetsutøvelse, og at den skal ligge utenfor flyselskapets faktiske kontroll.

3.2 Ekstraordinære omstendigheter i forhold til smittevernsregler

SAS – som alle andre – må forholde seg til de regler som myndighetene innfører. Når de tidligere nevnte regler om karantene og isolasjon innføres vil dette naturligvis gjøre selskapet mer sårbart i forhold til sykdomsfravær. I desember 2021 ble det i Norge innført svært strenge regler hva gjald karantene og isolasjon for både den enkelte smittede, hushandsmedlemmer og nærkontakter. I korte trekk gikk tiltakene ut det ikke lengre kun var hushandsmedlemmer tilsvarende nære, men også øvrige nærkontakter, som måtte i karantene ved smitte.

Slike regler vil åpenbart ha stor innvirkning på arbeidsstokken, da sjansene for at noen ikke dukker opp på jobb vil være betydelig større. Skoler og barnehager var ikke stengt, og som kjent var det der smitten i stor grad spredte seg.

Innføringen av de nevnte regler må åpenbart oppfylle vilkårene for å være utenfor flyselskapets sedvanlige aktivitetsutøvelse og utenfor flyselskapets faktiske kontroll.

Dette må gjelde selv om det rent lovteknisk ikke har eksistert et reiseforbud.

EU-kommisjonen støtter også dette synspunktet, da de i sin tolkningsveileder «Interpretative Guidelines on EU Passenger Rights Regulations in the context of the developing situation with Covid-19» har uttalt følgende:

“The Commission considers that, where public authorities take measures intended to contain the Covid-19 pandemic, such measures are by their nature and origin not inherent in the normal exercise of the activity of carriers and are outside their actual control.”

4. Sakens faktiske side

I desember 2021 opplevde SAS en dramatisk økning i sykefravær i alle de tre skandinaviske landene selskapet opererer i. I midten av desember var det på flere dager nær en dobling fra 2019. Dette henger sammen med både Omikronen-variantens fremmarsj, men også det tidligere nevnte om karantene- og isolasjonsregler.

I bilag 2, 3, 4 og 5 fremgår de høye sykefraværstallene samt en oversikt over hvor mange ansatte selskapet hadde på standby. Det fremgår at sykefraværet i desember 2021 var høyere enn sykefraværet i 2019, og på enkelte dager var fraværet nesten dobbelt så høyt. Det bemerkes også her at dette er korttidssykdom og sykemeldinger. Ansatte som er langtidssykemeldt er ikke medberegnet her. Grunnen til at 2019 brukes som eksempel er for å illustrere hvordan Omikron og Covid-19 påvirket driften mot et «normalår». Av de samme bilagene fremgår standby-poolen. SAS viser til at det relative tallet ligger tett opp mot 20% gjennom hele desember. Det vil si at nær en fjerdedel av de ansatte som er i produksjon er dekket opp for dersom de skulle bli syke. SAS har dermed truffet alle tiltak som med rimelighet kan forventes.

For ordens skyld bemerkes det at det er en svært komplisert øvelse å benytte standbypersonell da sykdom kan oppstå hvor som helst, og standby-poolen sitter på basene. Noen av de på standby sitter på det som kalles airport-standby. De sitter klare på flyplassen og brukes i mer akutte tilfeller. Resten sitter på hjemme-standby, og bruker da naturligvis lengre tid på å komme seg til flyplassen. Dersom alle de på airport-standby er brukt opp, og besetningen som mangler et besetningsmedlem er i ferd med å gå ut på arbeidstid, må man erstatte hele dette crewet. På et eller annet tidspunkt må dette medføre forsinkelser og kanselleringer når tallene er så høye som de er. Som det fremgår av bilagene er det altså forskjellige standby-pooler for kabinbesetning og piloter. SAS anfører at det et slikt høyt sykefravær i seg selv må være en slik ekstraordinær situasjon som fritar erstatningsplikten. Alle bedrifter opplever sykefravær, men ikke i et omfang som dette, jf. bilagene. I dette tilfellet har de ansatte i tillegg måttet forholde seg til regler om karantene og isolasjon gitt av myndighetene. Det må være klart at SAS ikke har noen mulighet til å påvirke disse reglene. Det finnes ingen rimelige tiltak SAS kan treffe for å unngå disse omstendighetene.

SAS bestrider kravet.

Nemnda bemerker

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5.

Nemnda oppfatter SAS sitt tilsvare som at kanselleringen av SK4703 skyldtes mangel på besetning, som en direkte årsak av covid-19-utbruddet, nærmere bestemt utbruddet av den nye mutasjonen (Omicron).

Sykdom blant besetningen kan være en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Sykdom oppstår imidlertid fra tid til annen. Flyselskapet må derfor være forberedt og ha en beredskapsplan for håndtering av påregnelig sykdom. Sykdom kan likevel oppstå så plutselig eller i et slikt omfang at flyselskapet ikke har mulighet til å unngå innstilling av en eller flere avganger. Dette må vurderes konkret.

For å oppfylle plikten til å sannsynliggjøre at årsaken til kanselleringen var ekstraordinær, mener nemnda at det er naturlig å forvente at flyselskapet legger frem dokumentasjon på sykefravær, at sykefraværet avviker fra normalt sykefravær, at sykefraværet rammet den konkrete flighten, dokumentasjon for rutiner knyttet til stand-by crew, samt dokumentasjon for at det ikke var tilgjengelig stand-by crew til å operere den konkrete flighten.

SAS har lagt frem oversikt over sykefravær i SAS i desember 2019 og 2021, generell oversikt over stand-by level i Norge, Sverige og Danmark i desember 2021, samt utskrift fra Traffic & Flight Information hvor det fremgår at flight SK4703 ble kansellert. For øvrig fremgår følgende av dokumentet: «Daily Operations Report CNL REASON: CREW». Det siste dokumentet er ikke forklart nærmere. Etter nemndas mening har SAS ikke sannsynliggjort overfor nemnda at kanselleringen av nettopp denne flighten skyldtes omstendigheter som ikke kunne vært unngått om alle rimelige tiltak hadde vært truffet. Klager har derfor rett på standarderstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS betaler standarderstatning til klager.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Sølvi Hagen (Ticket)

Gøran Jenssen (Widerøe)