

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning som følge av kansellert reise.

Dato

23.06.2022

Saksnummer

2022-00208

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt billetter for tre personer hos Kiwi.com og skulle reise fra Tromsø til Oslo kl. 06. 30 med Norwegian den 9. desember 2021. Videre skulle de reise med SAS fra Oslo til Dublin kl. 10.30 og deretter med Ryanair fra Dublin til Las Palmas hvor de skulle lande kl. 18.30. Den 8. desember på kvelden fikk klager en sms fra SAS om at flyvningen fra Oslo til Dublin med SK4603 var kansellert og at de var omrutet til å reise fra Oslo via København til Dublin kl. 07.00. Denne omrutingen kunne ikke aksepteres da de ikke ville rekke den fordi planlagt ankomst med Norwegian fra Tromsø til Oslo var kl. 08.35. De forsøkte å ringe SAS kundeservice, men der var det stengt for dagen.

Klager måtte derfor selv finne en ny reiserute og kjøpte billetter for totalt 401,22 euro med Norwegian fra Oslo til Dublin kl. 11.05. Etter å ha klaget til SAS fikk klager tilbud om refusjon av de ubrukte SAS billettene som klager hadde betalt 187,20 euro for, men avslag på sitt krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nr. 1 c) iii), jf. artikkel 7 med den begrunnelse at flyvningen var kansellert som følge av covid-19 pandemien. Klager avviser dette og viser til at det var ingen reiserestriksjoner på deres reiserute som følge av pandemien og SAS omrutet dem selv til en reise samme dag, så årsaken til kanselleringen må være av økonomiske årsaker.

Klager krever erstatning for utgiften til nye billetter til Dublin, samt standarderstatning for kansellert reise for tre personer.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Kanselleringen av SK4603 fra Oslo til Dublin den 9. desember 2021 skyldtes utbruddet av omikron, en ny variant av covid-19 utpekt av WHO den 26. november 2021, og påfølgende høyt sykefravær som medførte at SAS ikke hadde personell til denne flyvningen. SAS viser til fremlagt dokumentasjon om spredningen av omikron og innføringen av myndighetenes strenge restriksjoner om karantene og isolasjon, samt

statstikk over ekstremt høyt sykefravær i desember. Det må være klart at SAS ikke hadde noen mulighet til å påvirke disse reglene. Det finnes ingen rimelige tiltak SAS kunne treffe for å unngå disse omstendighetene. Til tross for at SAS fikk organisert ekstra "stand by crew" medførte det at flytrafikken ble berørt og flyvninger kansellert.

Klager og hennes medreisende ble booket om til å reise Oslo - København - Dublin tidligere samme morgen, men bookingen ble kort tid etter kansellert av klager/ reisebyrået. Klager hadde ikke gjennomgående billett for sin reise fra Tromsø, men separate billetter med forskjellige flyselskap. Dersom klager hadde hatt en gjennomgående billett (alle flyvningene i én og samme billett) ville passasjerene ha blitt omrutet av SAS for hele reiseruten i henhold til bookingen. SAS er dermed ikke ansvarlig for at den tilbudte omrutingen ikke passet med klagers billetter fra Tromsø til Oslo. SAS viser til at klager hadde bestilt sine billetter gjennom et reisebyrå og at hun derfor må kontakte Kiwi.com for å få sine ubrukte SAS-billetter refundert.

SAS anfører at dette var en ekstraordinær begivenhet, helt utenfor flyselskapets kontroll, i henhold til EU-forordning 261/2004 og som fritar flyselskapet fra å utbetale standarderstatning for kansellert avgang.

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 SK4603 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 SK4603 ble kansellert. For øvrig

fremgår følgende av dokumentet: «Adhoc change CNL REASON: CREW SI: HDLG» og «SI: CNL DUE LACK OF OSLKR STAFF DUE COVID».

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet i nemnda - nemndas leder og forbrukerrepresentantene - mener at SAS ikke har 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.

Nemndas mindretall - bransjerepresentantene - mener SAS i tilstrekkelig grad har sannsynliggjort at den aktuelle kanselleringen skyldes ekstraordinære omstendigheter. Den dokumentasjonen SAS har fremlagt viser etter mindretallets syn at kanselleringen skyldes ekstra høyt sykefravær blant crew, som sto i direkte sammenheng med pandemien.

Klager har i tillegg fremmet krav dekning av utgiftene til nye billetter. SAS har tilbudt refusjon av de ubrukte billettene. Det følger av EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nr. 1 at det ved kansellering er det «transporterende luftfartsselskapet» som skal tilby assistanse etter artikkel 8, altså omruting eller refusjon. I dette tilfellet har SAS tilbudt omruting og refusjon.

Etter nemndas syn kan da klager ikke kreve noe utover refusjon av de ubenyttede billettene.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler standarderstatning til klager og hans medreisende, totalt tre personer, med 250 Euro per person. Det anbefales videre at SAS refunderer klagers utlegg til ubenyttede billetter.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)