

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

02.09.2022

Saksnummer

2022-00352

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med SAS fra Oslo til Barcelona den 27. desember 2021, avgang kl. 14:35 med ankomst kl. 17:55. Klager fikk melding den 26. desember 2021 om at flyvningen ble kansellert. Klager ble først booket om til å reise via Brussel og Frankfurt. Avgang var kl. 16:15 med ankomst kl. 23:15. Klager kontaktet SAS på reisedagen, og ble så booket om til å reise med Lufthansa fra Oslo via München til Barcelona, slik at hun fikk ett mindre flybytte. Ny avgang ble kl. 11:50 med ankomst kl. 14:15. Klager måtte avbryte sine planer som følge av denne endringen, og krever standarderstatning.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med SK4621 fra Oslo til Barcelona 27. desember 2021, med avgang kl. 14:35 og ankomst kl. 17:55. 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. Klager ble booket om til alternativ reiserute og reiste med Lufthansa kl. 11:50 og ankom endelig destinasjon kl. 17:30.

SAS viser til fremlagt dokumentasjon om spredningen av omikron og innføringen av myndighetenes strenge restriksjoner om karantene og isolasjon, samt statistikk 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.

SAS kan på ovennevnte grunnlag ikke imøtekomme klagers krav.

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 SK2901 skyldtes mangel på besetning, som en direkte årsak av Covid-19-utbruddet, nærmere bestemt utbruddet av den nye mutasjonen (Omikron).

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 bilag 1: «CNL REASON: CREW». Dette 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 utbetaler standarderstatning 400 euro til klager.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)