

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

09.04.2019

Saksnummer

2018-01278

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Molde til Bucharest via Oslo og München den 23. mars 2018 kl 06.50. SK4515 fra Molde til Oslo ble kansellert grunnet sykdom i besetningen. Klager ble fraktet i buss til Kristiansund, og derfra booket om til senere fly. Han ankom påfølgende dag mer enn 18 timer forsinket. Klager mottok forpleining i München.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SK4515 ble kansellert som følge av plutselig sykdom blant crewet. Når det oppstår plutselig sykdom blant crewet blir det straks satt i gang undersøkelser om mulighet til å sette inn reservecrew. I dette tilfellet ble SAS informert om syk kaptein like før flyets avgang fra en flyplass hvor SAS ikke har stand-by crew. Det ville ikke vært tidsbesparende for passasjerene at SAS hadde flydd inn reservecrew.

Klager ble busset til Kristiansund og fløyet derfra til Oslo, men dessverre rakk han likevel ikke sin videreforbindelse til München. Dette var fredag før påske og mange fly var fullbooket. Klager ble booket om til første ledige fly via München med overnatting.

SAS anser sykdom blant crew utenfor SAS sine basestasjoner er å anse som en ekstraordinær omstendighet, hendelsen er dermed ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004.

Klager mottok forpleining i München, men dersom han har utgifter som ikke ble dekket av voucherne han mottok, vil SAS refundere disse mot kvitteringer.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning.

Nemnda bemerker

Kansellering 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.

Sykdom blant besetningen kan være en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Sykdom oppstår rett nok 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.

Nemnda finner at flyselskapet SAS har dokumentert at kanselleringen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Flyselskapet har lagt frem dokumentasjon for at et medlem av cabinpersonellet meldte seg syk like før avgang fra en flyplass SAS ikke har stand-by crew. Nemnda mener derfor det ikke er grunnlag for standarderstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Ticket)