

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet ruteendring.

### Dato

28.06.2022

### Saksnummer

2022-00375

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Las Palmas den 21. desember 2021 kl 08.15 med ankomst kl 13.00 med SK4697. Dagen før avreise mottok klager beskjed om at flyvningen var kansellert, og at han var booket om til påfølgende dag via København kl 07.00 med ankomst Las Palmas kl 14.55.

Klager ankom endelig bestemmelsessted mer enn et døgn forsinket.

Klager vil ikke bestride at bemanningsproblemer har vært en medvirkende årsak til at SAS ikke var i stand til å levere det produktet han kjøpte, men han vil hevde at hovedårsaken var selskapets personalpolitiske linje med oppsigelse av personell i ly av pandemien, og ikke kun pandemien i seg selv. Klager viser til mediasak om kanselleringer fra mai 2022.

Klager synes ikke fraværstallene som SAS legger ved saken er så dramatisk mye høyere i desember 2021 at det ville ha påvirket driften hvis selskapet hadde ført en normal personalpolitikk. Klager mener SAS har den vesentlige skylden for bemanningsproblemene, og at de derfor er erstatningspliktige.

Klager krever standarderstatning 400 euro i henhold til EU-forordning 261/2004.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SK4697 ble kansellert grunnet unormalt høyt sykefravær som følge av covid-19 pandemien og de gjeldende karanteneregler fastsatt av myndighetene.

SK4697 den 21. desember 2021 ble kansellert grunnet unormalt høyt sykefravær hos ansatte blant annet på grunn av gjeldende karanteneregler i forbindelse med covid-19.

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 omikronvariantens fremmarsj, men også karantene- og isolasjonsregler.

SAS viser til fremlagt dokumentasjon av blant annet standby-poolen. Det relative tallet ligger tett opp mot 20% gjennom hele desember. Det vil si at nær en fjerdedel av de ansatte som var i produksjon var dekket opp for dersom de skulle bli syke. SAS har dermed truffet alle tiltak som med rimelighet kan forventes.

SAS anfører at 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, SAS viser til fremlagt dokumentasjon. 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 mener kanselleringen må anses som en ekstraordinær omstendighet jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5, og kan ikke imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. 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.

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3.

SAS har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. SAS har imidlertid i lik sak 2022-00220 uttalt og dokumentert at kanselleringen av SK4697 den 21. desember 2021 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 som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Sykdom hos besetningen oppstår fra tid til annen. Flyselskapet må være forberedt på dette, og må 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 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 flertall mener etter dette at klager har krav på standarderstatning med 400 euro per person.

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.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet også har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd refusjon, standardkompensasjon eller erstatning.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler 400 euro til klager.

### **Nemndas representanter**

Edvard Os (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)