

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet ruteendring.

### Dato

28.06.2022

### Saksnummer

2022-00337

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Bergen til Oslo den 23. desember kl 09.25 med SK252. Dagen før avreise ble klager informert om at flyvningen var kansellert, og at han var booket om til ny avgang tidligere på dagen kl 07.40. Klager aksepterte ruteendringen, men måtte ta drosje til flyplassen grunnet den tidlige avgangen, pris kroner 489.

SAS har refundert kroner 360 av kroner 489 for drosje. Flyselskapet har imidlertid trukket kroner 129 lik det det koster med flybussen en vei, da de mener klager uansett måtte kommet seg til flyplassen. Klager mener SAS kun burde trukket det beløpet som bybanen koster, kroner 40. Klager krever derfor ytterligere kroner 89 i refusjon.

Klager krever standarderstatning 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004, samt kroner 89 for drosje.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SK252 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 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.

Etter kanselleringen ble klager booket om til første mulige alternativ som var SK244 kl 07:40 samme morgen, og klager reiste på denne avgangen.

Klager krever også dekket taxi regning til flyplassen på NOK 489. SAS påpeker at passasjerer uansett måtte reise til flyplassen for sin opprinnelige avgang og at dette ikke er en utgift flyselskap plikter å erstatte ved kanselleringer. Imidlertid har SAS likevel valgt å dekke denne kostnaden, fratrullet pris en vei med flybussen Bergen sentrum til Flesland (NOK 129).

SAS mener kanselleringen må anses som en ekstraordinær omstendighet jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5, og kan ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning.

### **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.

Nemnda oppfatter SAS sitt tilsvare som at kanselleringen av SK252 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 250 euro.

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 krever videre refusjon av utgifter til drosje. Standarderstatningen er ment å dekke både økonomisk og ikke-økonomisk tap. Standarderstatningen overstiger utgiftene til drosje (kroner 89). Denne utgiften må anses dekket av standarderstatningen. Denne delen av klagers krav tas derfor ikke til følge.

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 250 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)