

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning for kansellert reise.

### Dato

17.04.2023

### Saksnummer

2022-02539

### Tjenesteytere

KLM

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde en billett med KLM og skulle reise den 9. april 2022 fra Stavanger kl. 06.20 via Amsterdam med ankomst Split kl. 12.05. Den 28. mars mottok klager en e-post fra flyselskapet med beskjed om at flyvningen KL1945 mellom Amsterdam og Split var kansellert. Hun ble omrutet til neste dag og ankom Split 1 døgn forsinket.

Klager fremsatte krav om standarderstatning for kansellert reise i henhold til EU-forordning 261/2004 til KLM. Flyselskapet har svart at kanselleringen skjedde 14 dager før avreise og at klager dermed ikke har rett på erstatning. Klager viser til at kanselleringen skjedde 28. mars, altså 12 dager før avreise, og fastholder sitt krav om erstatning.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KLM har inngitt tilsvaret til nemnda etter fristen.

Flyselskapet beklager at de har gitt feil svar til klager. Flyvningen KL1945 ble kansellert den 28. mars, men årsaken til kanselleringen var covid-19 pandemien og spredningen av Omicron varianten av viruset. Dette er en ekstraordinær begivenhet som medfører at ingen erstatning i henhold til EU-forordning 2621/2004 vil bli utbetalt. KLM viser til fremlagt dokumentasjon med statistikk om bemanningsproblemene flyselskapet fikk som følge av utbruddet av denne varianten fra og med desember 2021. KLM viser til at EU-kommisjonen har i sin veileder om covid-19 pandemien uttalt at indirekte følger av covid-19 pandemien, slik som mangel på personell til å gjennomføre en flyvning, også kan utgjøre en ekstraordinær omstendighet.

KLM har gjennomført tiltak for å unngå kanselleringer, slik som å øke antall reservepersonell og tilkalle personell til å jobbe ekstra, kansellere flyvninger der det fantes tilfredsstillende omrutingstilbud og færrest mulig passasjerer ville bli berørt.

På bakgrunn av dette avviser KLM klagers krav om erstatning.

### **Nemnda bemerker**

Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7 med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerene har fått informasjon om endringen minst 2 uker før planlagt avgangstid, eller med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager ble informert om ruteendringen mindre enn to uker før avreise.

KLM har forklart at årsaken til kanselleringen var mangel på personell til å betjene flyvningen. Flyselskapet har lagt ved tabeller som viser oversikt over frafall blant flyselskapets crew i perioden 2019- januar/februar 2022, samt vektlagt utbruddet av den siste varianten av viruset, Omicron, som medførte et stort sykefravær spesielt i desember 2021 og januar og februar 2022.

Sykdom i 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 og et slikt omfang at flyselskapet ikke har mulighet til å unngå innstilling av en eller flere avganger. Dette må vurderes konkret.

Nemnda mener at KLM ikke i tilstrekkelig grad har godtgjort at kanselleringen av denne flyvningen skyldtes ekstraordinære omstendigheter i forordningens forstand, som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda mener at den dokumentasjon som er fremlagt er for generell ved at det henvises til frafall hos crew grunnet selvisolering som følge av covid-19 pandemien, uten å knytte dette konkret opp mot klagers flyvning. Statistikken som er fremlagt gjelder sykefravær t.o.m. februar 2022. Det er ikke dokumentert at sykefraværet var spesielt høyt den 9. april 2022 da klagers flyvning ble kansellert.

Nemnda anbefaler etter dette at KLM utbetaler en standarderstatning på 400 euro til klager.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet også har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standardkompensasjon eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at KLM utbetaler en standarderstatning på 400 euro til klager.

**Nemndas representanter**

- Helen Engebrigtsen (leder)
- Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Christine Alette Benum (Widerøe)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)