

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning for kansellert reise.

Dato

23.06.2022

Saksnummer

2022-00420

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans medreisende, totalt 1 voksen og 4 barn, hadde billetter for en reise med SAS fra Oslo til Malaga den 18. desember 2021 kl. 06.00 med SK6351. Den 17. desember fikk klager en e-post fra SAS om at flyvningen var kansellert og at de var omrutet til å reise via Stockholm i stedet. Ny ankomsttid til Malaga ble da kl. 21.40 og ikke kl. 10.15 som opprinnelig planlagt. Det ble ikke opplyst noe om årsaken til kanselleringen, men derimot opplyst om rettigheter til kompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004. Klager antok derfor at reisen var kansellert av økonomiske årsaker og lavt belegg.

Etter å ha fremsatt krav om kompensasjon til SAS, fikk klager til svar at flyvningen var kansellert på grunn av stort sykefravær som følge av covid-19 pandemien. Klager finner dette merkelig og anfører at pandemien hadde vart i nesten to år. Det var på daværende tidspunkt ingen endring i reiseregler eller coronarestriksjoner, verken i Spania eller i Norge som virket inn på SAS sin mulighet til gjennomføre flyvningen.

SAS kansellerte en rekke flygninger høsten 2021, ifølge SAS sin egen pressesjef grunnet en kombinasjon av lav bemanning, tekniske utfordringer, utfordrende trafikkprogram og høyt sykefravær. Videre at SAS ønsker å gjenansette fler for å dekke opp for økt sykefravær. Dette står i kontrast til at SAS i avslaget argumenterer for at de har en bemanning som skal kunne dekke opp for gjennomsnittlig sykefravær. Sykefravær blant ansatte gir etter EU-forordning 261/2004 ikke grunnlag til å avvise krav om standarderstatning.

Klager fastholder sitt krav om standarderstatning på 400 euro per person, totalt 2000 euro og ber nemnda se bort i fra tilsvaret fra SAS som innkam i saken lenge etter siste frist for tilsvaret som var satt til 4. mai 2022.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Siste frist for å inngi tilsvaret i saken ble satt til 4. mai 2022. SAS har inngitt tilsvaret i saken den 22. mai 2022.

Kanselleringen av SK6351 fra Oslo til Malaga den 18. desember 2021 skyldtes et unormalt og ekstraordinært høyt sykefravær hos ansatte på grunn av utbruddet av omikron, en ny variant av covid-19, som medførte at SAS ikke hadde personell til denne flyvningen.

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.

Klager og hans medreisende ble booket om til å reise samme dag via Stockholm med avreise fra Oslo kl. 09.30 og med ankomst Malaga kl. 20.40.

SAS har dekket klagers utgifter til mat og drikke i ventetiden. SAS mener dette var en ekstraordinær begivenhet, helt utenfor flyselskapets kontroll, i henhold til EU-forordning 261/2004 og som fritar flyselskapet fra å utbetale standarderstatning for kansellert avgang.

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 tilsvaret som at kanselleringen av SK 6351 skyldtes mangel på besetning, som en direkte årsak av covid-19-utbruddet, nærmere bestemt utbruddet av den nye mutasjonen (Omicron).

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 SK6351 ble kansellert. For øvrig fremgår følgende av dokumentet: «SK6351/6354 OSL-AGP r/t CNL CREW CCSTB» og «Lack of cabin crew all bases, many crew reporting ill, several rather unfortunate cancellations.”.

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 videre at klager har krav på forsinkelsesrenter etter bestemmelsene i forsinkelsesrenteloven.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler standarderstatning for totalt 5 personer til klager med 400 euro per person.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)