

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon, refusjon av bagasjeavgift, samt refusjon av en ekstra natt på hotell.

Dato

07.06.2022

Saksnummer

2022-00157

Tjenesteytere

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans reisefølge, til sammen to personer, skulle reise med KLM den 5. januar 2022 fra Bergen via Amsterdam til Budapest. Avgang fra Bergen kl. 06:10 med ankomst Budapest kl. 12:05. Klager mottok beskjed fra KLM den 3. januar 2022 om at reisen var kansellert. Klager fikk senere vite at årsaken var mangel på bemanning som følge av covid-19 pandemien.

Klager ble tilbudt å reise den 5. januar 2022 fra Bergen kl. 14:30 via Amsterdam, med ankomst Budapest kl. 23:05. For at hensikten med reisen skulle oppnås, ønsket klager i stedet å reise den 4. januar 2022, og ble booket om med avreise kl. 17:25, og ankomst kl. 23:05.

Klager bodde en natt ekstra på hotell, og krever dette dekket.

Klager betalte NOK552 for å medbringe 1 ekstra bagasje på den nye reisen. KLM har bekreftet at de vil utbetale NOK 254. Klager krever full refusjon av innbetalt bagasjeavgift, refusjon av utgifter på en ekstra natt på hotell samt standardkompensasjon.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KLM viser til et usedvanlig høyt sykefravær blant personalet knyttet til utbruddet av covid-19 pandemien i 2020, og senere til omicronvarianten som ble oppdaget i november 2021. KLM viser til vedlagt dokumentasjon med statistikk på sykdomstilfeller blant personalet i perioden 2019 frem til februar 2022.

KLM mener årsaken til hendelsen utgjør en ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapene for sitt erstatningsansvar etter EU-forordning 261/2004, og at kanselleringen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Selskapet avviser på dette grunnlag klagers krav om kompensasjon

Nemnda bemerkjer

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.

KLM har vist til at årsak til kansellering var unormalt høyt sykefravær som følge av den pågående pandemien. Flyselskapet har i den forbindelse lagt frem statistikk på sykdomstilfeller i perioden 2019 til februar 2022.

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 naturleg 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.

Nemnda er av den oppfatning at KLMs dokument med registrerte sykdomstilfeller over en gitt tidsperiode er for generell til at nemnda finner det sannsynlig at årsak til kansellering av klagers flyvning ikke kunne vært unngått, selv om alle rimelige tiltak var truffet. Dokumentet sier ingen ting om de omstendigheter som medførte kansellering av klagers flyvning KL1184. Klager og hans reisefølge har derfor krav på standarderstatning.

Klager ble booket om til avreise en dag tidligere enn planlagt og krever refusjon av ekstra natt på hotell, samt gebyr for ekstra bagasje på den nye reisen. Nemnda viser til at klager uansett ville ha mistet en dag av opprinnelig reise med KLMs første omrutingstilbud senere på kvelden den 5. januar. Nemnda mener at KLM derfor må dekke de utgiftene som klager ble påført som følge av kanselleringen, jf. luftfartsloven § 10-20.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at KLM utbetaler standarderstatning 400 euro per passasjer, samt utgift til hotell og ekstra bagasje.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)
Gøran Jenssen (Widerøe)