

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet ruteendring.

Dato

28.06.2022

Saksnummer

2022-00540

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Manchester med SK4609 den 22. desember 2021 kl 10.55 med ankomst kl 12.05. Dagen før avreise mottok klager informasjon om at flyvningen var kansellert, og at hun var booket om til å fly via Brüssel samme kveld kl 18.00 med ankomst kl 21.30.

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

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har flyselskapet i det vesentlige anført:

SK4609 ble kansellert grunnet unormalt høyt sykefravær som følge av covid-19 pandemien og de strenge tiltakene fra myndighetene.

Som andre arbeidsgivere må SAS ha ressurser til å håndtere sykdom blant ansatte, og SAS holder ansatte i beredskap for slike situasjonene. Antall ansatte i beredskap er imidlertid kun dimensjonert for å dekke et gjennomsnittlig fravær. På grunn av det nevnte høye sykefraværet var alt personell som var i beredskap oppbrukt.

SAS iverksatte alle rimelige tiltak ved å booke om klager til neste ledige avgang.

Enestående høye sykefraværstall på grunn av en pandemi, kombinert med strenge regler fra myndighetene som sier at ansatte ikke har lov til å gå på jobb med eventuelle symptomer, og strenge regler angående karantene, må anses som en ekstraordinær omstendighet.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

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.

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7 med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerer har fått informasjon om endringen minst 2 uker før planlagt avgangstid, eller med mindre flyselskapet kan bevise at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll. Basert på sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klagers flyvning mellom Oslo og Manchester ble kansellert mindre enn 14 dager i forveien.

SAS har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har selskapet uttalt at kanselleringen skyldtes høyt sykefravær som følge av covid-19 pandemien. Uttalelsen er imidlertid ikke underbygget med dokumentasjon. Selskapet kan da ikke sies å ha godtgjort at kanselleringen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått. Klager har etter dette krav på standarderstatning med 250 euro.

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)