

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

09.10.2018

Saksnummer

2018-00044

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager og reisefølget på to personer skulle reise fra Trondheim til København den 25. november 2017 kl 06.00 med SK2885. Kl 05.00 ble klager informert om at flyet var kansellert.

Klager stiller seg kritisk til at klager ikke ble informert om kanselleringen på et tidligere tidspunkt da SAS kansellerte flyet kvelden i forveien. Videre mener han SAS hadde god tid på seg til å skaffe reservecrew i løpet av natten.

Klager krever standarderstatning 250 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SK2885 Trondheim-København ble innstilt som en direkte følge av at SK2884 København - Trondheim ble innstilt 24. november på kvelden, på grunn av syk pilot.

På dette tidspunktet var stand-by crew brukt opp tidligere på dagen og SAS hadde derfor ingen piloter tilgjengelige. Det ble gjort tiltak for å få piloter som var på frivakt til å jobbe ekstra, men ingen av disse var tilgjengelige. SAS viser til fremlagt dokumentasjon.

Klager og hans reisefølge ble booket om til neste ledige avgang kl 07.15 via Oslo og ankom København kl 11.15.

Med bakgrunn i ovenstående mener SAS at de ikke kan pålegges å betale EU-kompensasjon til klager i dette tilfellet.

Nemnda bemerker

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU-forordning 261 / 2004 artikkel 5 og 7.

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.

Flyselskapet SAS har lagt frem dokumentasjon for at kapteinen som skulle operere klagers flyvning meldte seg syk like før avgang på København - Trondheim kvelden før klagers avgang som skulle gå kl 06.00 morgenen etter. Det ble gjort tiltak for å skaffe ny pilot, men alt reservecrew var brukt opp i løpet av dagen. Nemndas flertall - leder og bransjerepresentantene - er av den oppfatning at selskapet i dette tilfellet i tilstrekkelig grad har sannsynliggjort at det oppstod plutselig sykdom hos kapteinen og at reservecrewet var oppbrukt slik at selskapet ikke hadde mulighet til å unngå å innstille avgangen.

Mindretallet - forbrukerrepresentantene - er av den oppfatning at SAS ikke i tilstrekkelig grad har godtgjort at sykdomstilfellet var å regne som en ekstraordinær omstendighet og heller ikke at alle rimelige tiltak ble truffet for å unngå forsinkelsen. Mindretallet viser i denne forbindelse til at SAS ikke har fremlagt tidsnær dokumentasjon som viser når sykdomstilfellet ble meldt inn, hva slags beredskap de hadde og hvorfor beredskapen ikke var tilstrekkelig.

Klager har etter dette ikke krav på standarderstatning.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår over.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Line Olafsen (Norwegian)

Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)

Borgar Sandvik

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)