

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning som følge av kansellering. Anført at kanselleringen skyldes mangel på piloter grunnet covid-19-pandemien.

### Dato

10.12.2021

### Saksnummer

2021-01217

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med SK208 fra Kristiansand til Oslo og videre med SK4062 fra Oslo til Lakselv om morgenen den 26. juli 2021. Planlagt ankomst i Lakselv var kl. 11.50. Dagen før avreise fikk hun beskjed om at SK208 fra Kristiansand var kansellert. Hun ble ombooket til nye flyvninger dagen etter, den 27. juli 2021, nærmere bestemt med SK208 fra Kristiansand til Oslo, SK4406 fra Oslo til Tromsø og WF0954 fra Tromsø til Lakselv. Ny ankomst i Lakselv ble således kl. 13.25 den 27. juli 2021.

Klager har fremsatt krav om 400 euro i standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 som følge av kanselleringen.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har i det vesentlige anført følgende:

Klagers flyvning ble kansellert den 25. juli, og klager ble booket om til å reise fra Kristiansand til Leknes via Oslo og Tromsø. Det var kun ett fly fra Kristiansand til Oslo denne dagen som klager kunne tatt for å rekke den neste flyvningen til Leknes. Det vises til fremlagt dokumentasjon på dette.

Etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 gir kansellering rett på standarderstatning med mindre flyselskapet kan godtgjøre at forsinkelsen skyldes «ekstraordinære omstendigheter» som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

SAS viser til fremlagt dokumentasjon der det fremkommer at flyvningen ble kansellert som følge av mangel på «FD CREW» (=Flight Deck Crew = piloter). I utgangspunktet er ikke dette en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Imidlertid er SAS av den oppfatning at saken må sees i sammenheng med covid-19-pandemien.

Siden midten av mars 2020 har covid-19-pandemien ført til råd om å unngå reiser som ikke har vært «absolutt nødvendige» i forbindelse med den økende smitten og spredningen av koronaviruset. Rådet gjaldt i første omgang til 14. april, men ble stadig forlenget. Reiserådet ble først opphevet den 1. oktober i år. Etter hvert er rådet blitt supplert av karantenereregler som også har variert i omfang og tid.

Myndighetenes anbefalinger i forbindelse med reiser har endret seg hyppig i både omfang og tid. Spesielt når det har nærmet seg ferier og høytider, som sommer- og påskeferien, har rådene blitt endret og diskutert. Sommeren 2021 skjedde det også hyppige og omfattende endringer. Det vises til fremlagt dokumentasjon på dette. Selv om reising innad i Norge på dette tidspunktet var relativt uproblematisk, illustrerer disse endringene hvor hyppig flyselskapene måtte omstille seg og møte en stadig økende etterspørsel. SAS har ikke noen større kontroll på eventuelle endringer i reiserådene, og til tross for at pandemien har vart i ett år, gjør slike endringer det vanskelig for flyselskapene både å planlegge og utføre flyvninger. Det er heller ingen hemmelighet at pandemien har ført til både oppsigelser og permitteringer i flyselskapet. Dette var nødvendig for at selskapet skulle overleve pandemien.

Ved endringer i reiserådene vil viljen til og muligheten for å reise øke, slik at SAS kan sette opp flere flyvninger og da må kalle både kabinpersonell og piloter tilbake fra permittering. Slike omveltninger kan ta tid.

På bakgrunn av dette anfører SAS at mangelen på piloter i dette tilfellet var et indirekte resultat av covid-19-pandemien. En pandemi må anses for å være en «ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet» i henhold til EU-forordningens artikkel 5.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

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

SAS har vist til at klagers flyvning ble kansellert som følge av mangel på piloter. Nemnda forstår det slik at SAS argumenterer med at pilotmangelen skyldes at myndighetenes endringer av reiseråd og -restriksjoner medførte plutselige endringer i etterspørselen, noe som igjen førte til at SAS måtte tilbakekalle piloter som hadde blitt permittert, men at dette tok tid.

Nemnda har forståelse for utfordringene flyselskapene har hatt under pandemien og at det har vært vanskelig å omstille seg i henhold til de hyppige endringene i reiserådene og etterspørselen. Nemnda bemerker imidlertid at klagers billett var utstedt den 31.

mai 2021, og flyvningen skulle gå nesten to måneder senere. Nemnda kan ikke se at omstendighetene som SAS anfører i dette tilfellet, fritar selskapet for plikten til å utbetale standarderstatning når flyavgangen kanselleres i siste liten.

Nemnda anbefaler på bakgrunn av dette at SAS utbetaler 400 euro i standarderstatning til klager.

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

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler 400 euro i standarderstatning til klager.

### **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)