

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

02.09.2022

Saksnummer

2022-00257

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge skulle reise med SK482 fra Oslo til Funchal via Stockholm 18. desember 2021, men flyvningen ble kansellert dagen før avreise. Klager ble ombooket til ny flyvning 19. desember 2021, med LH865 fra Oslo til Funchal via Frankfurt.

Klager krever standarderstatning 400 euro per passasjer, totalt 800 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde opprinnelig en booking med SK482 og SK2901 fra henholdsvis Oslo til Arlanda og Arlanda til Funchal den 18. desember 2021. SK2901 ble imidlertid kansellert. Kansellering skyldtes et unormalt og ekstraordinært høyt sykefravær hos ansatte blant annet på grunn av gjeldende karantenereregler i forbindelse med Covid-19. Klager ble booket om til LH865 og LH1170. SAS viser til vedlagt dokumentasjon.

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.

SAS kan på ovennevnte grunnlag ikke imøtekomme klagers krav.

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 tilsvaer som at kanselleringen av SK2901 skyldtes mangel pa besetning, som en direkte aarsak av Covid-19-utbruddet, naermere bestemt utbruddet av den nye mutasjonen (Omikron).

Sykdom blant besetningen kan vaere en ekstraordinaer omstendighet i forordningens forstand. Sykdom oppstaar imidlertid fra tid til annen. Flyselskapet ma derfor vaere forberedt og ha en beredskapsplan for haendtering av paaregnetlig sykdom. Sykdom kan likevel oppsta sa plutselig eller i et slikt omfang at flyselskapet ikke har mulighet til a unnga innstilling av en eller flere avganger. Dette ma vurderes konkret.

For a oppfylle plikten til a sannsynliggjore at aarsaken til kanselleringen var ekstraordinaer, mener nemnda at det er naturlig a forvente at flyselskapet legger frem dokumentasjon pa sykefravaer, at sykefravaeret avviker fra normalt sykefravaer, at sykefravaeret rammet den konkrete flighten, dokumentasjon for rutiner knyttet til stand-by crew, samt dokumentasjon for at det ikke var tilgjengelig stand-by crew til a operere den konkrete flighten.

SAS har lagt frem oversikt over sykefravaer 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 fremgaar at flight SK4603 ble kansellert. For ovrig fremgaar folgende av bilag 1: «CNL REASON: CREW». Dette dokumentet er ikke forklart naermere. Etter nemndas mening har SAS ikke sannsynliggjort overfor nemnda at kanselleringen av nettopp denne flighten skyldtes omstendigheter som ikke kunne vaert unngaatt om alle rimelige tiltak hadde vaert truffet.

Klager og hennes reisefolge har derfor rett pa standarderstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS betaler standarderstatning 400 euro per passasjer, totalt 800 euro.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Kristoffer Sørlie (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)