

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og dekning av ekstrakostnader grunnet kansellering.

Dato

23.06.2022

Saksnummer

2022-00374

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (totalt fire personer) skulle fly med SAS fra Zurich til Bergen via Oslo den 2. januar 2022 (SK842 og SK281). Planlagt ankomsttid i Bergen var kl. 19:05. Mens de satt på flyet fra Zurich til Oslo fikk de e-post fra SAS om at flyvningen fra Oslo til Bergen var kansellert, og at de hadde blitt ombooket til SK299 med planlagt avgangstid kl. 22:00, og ankomst i Bergen kl. 22:25. Denne flyvningen ble også forsinket, og de ankom Bergen kl. 23:57.

Klager har fremsatt krav om standarderstatning på 250 EUR per person i henhold til EU-forordning 261/2004 (totalt 1000 EUR), samt dekning av utgifter til mat på flyplassen og taxi ved ankomst i Bergen (totalt 1658 NOK). Sistnevnte utgift oppstod fordi offentlig transport var sluttet å gå på tidspunktet klager hadde fått bagasjen og skulle forlate flyplassen. Opprinnelig plan var å ta kollektivtransport.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke fremmet tilsvarende svar til Transportklagenemnda. Til klager direkte har SAS avslått kravet med den begrunnelse at kanselleringen/forsinkelsen skyldtes uvanlig høyt sykefravær grunnet covid-19 pandemien og de strenge reglene fastsatt av myndighetene. Det vises videre til at EU-forordning 261/2004 ikke fastsetter plikt til å utbetale standarderstatning i de tilfeller uregelmessigheten skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. All standby-personale var brukt opp på avgangstidspunktet til SK281. Det vises videre til Transportklagenemnda sine tidligere avgjørelser i FLYKN-2020-1111 og den danske nemnda TS 30400-04930.

SAS skriver videre at de tok alle rimelige tiltak for å redusere lengden på forsinkelsen ved å ombooke klager til neste ledige flyvning. Klager vil også få dekket forpleiningskostnader. SAS har overført 1658 NOK til klager for dette.

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.

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.

Selskapet har ikke fremmet tilsvar i saken, og har ikke sannsynliggjort at kanselleringen skyldes ekstraordinære omstendigheter. Nemnda mener med dette at klager har rett på standarderstatning på 250 euro per person, totalt 1000 EUR.

Klager har rett på refusjon av kostnadene til mat og drikke i ventetiden, totalt 1058 NOK (fordelt på tre kvitteringer) i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 9 om forpleining i ventetiden ved flykansellering. Slik nemnda oppfatter det har SAS godkjent å dekke dette. Det vises til svaret til klager datert 16. mars 2022, hvor det står at SAS har overført 1658 NOK til klagers bankkonto. Klager har også krav på dekning av merutgifter til taxi etter luftfartsloven § 10-20, pålydende 600 NOK. Dette samordnes ikke med standarderstatningen etter forordningen. Dersom beløpet på 1658 NOK ikke er overført ennå, anbefaler nemnda at dette gjøres i henhold til lovnaden pr. e-post.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler 250 EUR i standarderstatning pr. person (totalt 1000 EUR) og refunderer 1658 NOK for ekstrakostnader dersom dette ikke allerede er gjort.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Sølvi Hagen (Ticket)

