

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

30.01.2017

Saksnummer

2016-00476

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reist fra Bergen til København den 15. februar 2015 kl. 09:55 med SK2865.

Tre timer før planlagt avreise får klager SMS om at flyvningen er kansellert. Klager ble da ombooket til flyvning med SK2875, og ankom København 3 timer og 45 minutter senere enn opprinnelig ankomst.

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

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager skulle opprinnelig reist med SK2865 fra Bergen til København den 15. februar 2015 kl. 09:55 med ankomst i København kl. 11:15. SK2865 ble kansellert grunnet sykdom blant crew. Det vises til vedlagt dokumentasjon fra Daily Operations Report.

Ved kansellering har klager rett til ombooking til første mulige avgang med ledig plass i sammenlignbar serviceklasse uten kostnad eller full refusjon. Klager med reisefølge ble ombooket til SK2875, avgang kl. 13:40 med ankomst København kl. 15:00.

Kanselleringen av SK2865 var forårsaket av plutselig sykdom hos crew. På grunn av høyt sykefravær blant danske crew denne dagen, var det ikke mulig for SAS å skaffe ekstra crew til SK2862/SK2865. For å begrense antall kansellering av dansk opererte avganger, hentet SAS crew fra Oslo basen. Se vedlagt dokumentasjon.

SAS hevder på grunnlag av ovennevnte at det er tale om en ekstraordinær situasjon, og kan på det grunnlag ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at klagerens fly fra Bergen til København 15.02.2015 kl 0955 ble kansellert med tre timers varsel på grunn av sykdom hos besetningen. Han og reisefølget ble omrutet til første ledige avgang, men kom 3 timer og 45 minutter forsinket frem til København. Klageren krever nå standarderstatning med til sammen 750 euro.

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 og 7.

Sykdom blant besetningen kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Sykdom hos besetningen oppstår imidlertid fra tid til annen. Flyselskapet må derfor være forberedt på og ha en beredskapsplan for håndtering av påregnelig sykdom. Nemnda forutsetter at selskapene innretter seg slik at de kan håndtere sykdom på kort tid. 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 en log som viser at flyet ble kansellert på grunn av mangel på crew, at det var høyt sykefravær hos dansk crew den aktuelle dagen og at en annen flygning med Oslo-crew ble kansellert for å begrense antallet kansellerte flygninger til Danmark. Nemnda er etter en totalvurdering kommet til at dette utgjør en ekstraordinær omstendighet.

Nemnda finner videre at flyselskapet SAS har godtgjort at kanselleringen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak hadde vært truffet. Selskapet ble klar over sykefraværet hos crewet om lag 3 timer før planlagt avgang. Det er dokumentert at det var et generelt høyt sykefravær denne dagen og at selskapet måtte gå til det skrittet å kansellere en annen flygning for å begrense antall kanselleringer til Danmark. Selskapet er etter dette ikke ansvarlig for å utbetale standarderstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klageren gis standarderstatning.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Bente Foshaug (Forbrukerrådet)

Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)

Camilla Rise (NHO luftfart)