

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet ruteendring.

Dato

30.05.2022

Saksnummer

2022-00448

Tjenesteytere

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Stavanger til Zürich via Amsterdam den 3. februar 2022, avgang kl 06.10 ankomst kl 11.05. Den 1. februar mottok klager informasjon om at KL1196 fra Stavanger til Amsterdam var kansellert, og at klager var booket om til ny avgang samme dag. Klager ankom Zürich mer enn fire timer senere enn opprinnelig ankomsttid.

Klager krever standarderstatning 400 euro i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Covid-19 pandemien fortsetter å ha en enorm innvirkning på den verdensomspennende flyindustrien, og i det siste sist har vi møtt effekten av den svært overførbare omikron-varianten. Reglene for selvisolering håndhevet av regjeringer over hele verden for å begrense spredningen av viruset, har hatt en skadelig innvirkning på tilgjengeligheten av arbeidsstyrken i flyindustrien.

Tiltak iverksatt av den nederlandske regjeringen som reaksjon på omikron-varianten tillater ikke flyselskapets mannskap å melde seg på jobb når noen i familien, husholdningen eller en annen nærkontakt har testet positivt for viruset eller til og med venter på resultatene av testen. Alt dette er uavhengig av besetningsmedlemmets egen smittestatus.

Når det er nødvendig å kansellere visse flyvninger av ovennevnte grunn, er KLMs prioritet å tilby passasjerene en ombooking som passer best til deres behov, men selvfølgelig underlagt de alternative alternativene som er tilgjengelige. KLM er selvfølgelig fullt ut forpliktet til, og etterlever, de forpliktelsene vi har overfor våre kunder når det gjelder forpleining i disse tilfellene.

EUs rammeverk for passasjerrettigheter fritar imidlertid flyselskaper fra å betale ekstra kompensasjon under visse ekstraordinære omstendigheter, og EU-kommisjonen bekreftet allerede at covid-19-inspirerte flyavbrudd faller inn under dette unntaket.

KLM kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7 med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerene har fått informasjon om endringen minst 2 uker før planlagt avgangstid, eller med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Dette gjelder enten flyreisen er kjøpt direkte fra flyselskapet eller fra en formidler, jf EU-domstolens dom av 11.05.2017 (Krijgsman - SLM). Klager ble informert om ruteendringen den 1. februar, mindre enn to uker før avreise.

KLM har forklart at årsaken til kanselleringen var mangel på crew. Flyselskapet har lagt ved tabeller som viser oversikt over frafall blant flyselskapets crew i perioden 2019-2022.

Sykdom i 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 og et slikt omfang at flyselskapet ikke har mulighet til å unngå innstilling av en eller flere avganger. Dette må vurderes konkret.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen, forbrukerrepresentantene og bransjerepresentant Løvli, mener at flyselskapet ikke i tilstrekkelig grad har godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter i forordningens forstand, som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Flertallet mener at den dokumentasjon som er fremlagt er for generell ved at det henvises til frafall hos crew grunnet selvisolering som følge av covid-19 pandemien, uten å knytte dette konkret opp mot klagers flyvning. Det er ikke dokumentert at akkurat denne flyvningen ble kansellert grunnet covid-19.

Mindretallet, bransjerepresentant Sponheim, mener flyselskapet i tilstrekkelig grad har godtgjort at flyvningen ble kansellert på grunn av mannskapsmangel som følge av Covid-19 og omikronutbruddet. Det er fremlagt dokumentasjon som viser en langt høyere sykefraværsrate enn samme periode tidligere år, samtidig som det vises til strengere retningslinjer og restriksjoner satt av myndighetene for når det er greit å gå på jobb. Dette henger naturligvis sammen med Covid-19. Dette er svært vanskelig å demme opp for med for eksempel standbypool e.l., og utfordringer med mannskap vil derfor gjelde på hele rutenettet – ikke kun denne spesifikke flyvningen. Mindretallet

mener derfor at det sannsynliggjort og tilstrekkelig dokumentert ekstraordinære omstendigheter som fritar KLM erstatningsplikten.

I tråd med flertallets syn anbefaler nemnda at KLM utbetaler 400 euro i standarderstatning til klager.

Vedtaket er fattet med dissensen som fremgår over.

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

Vedtak

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

Nemndas representanter

- Lene F. Johnsen (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Wenche Irene Løvli (Menzies Aviation)
- Joachim Sponheim (SAS)