

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning på grunn av kansellering.

### Dato

03.12.2019

### Saksnummer

2019-00297

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans ektefelle hadde billetter for reise fra Tromsø til Oslo den 28. desember 2018 med SK4401 som skulle ankomme Oslo kl. 09.25. Samme morgen, kl. 06.50 fikk de beskjed om at flyvningen var kansellert på grunn av sykdom hos deler av flybesetningen. De ble booket om til en senere avgang med SK4411 kl. 10.30. Denne avgangen ble forsinket og klager og hans ektefelle ankom Oslo med en forsinkelse på tre timer og 49 minutter.

Klager mener sykdom blant flyets besetning ikke kan anses som en ekstraordinær hendelse, og at det er flyselskapets ansvar å ha tilgjengelig personale. At SAS har valgt å definere Tromsø som en såkalt "line station" der de ikke har ekstra personale som kan tilkalles må SAS bære ansvaret for selv. Det er ikke umulig å ha reserve personale i Tromsø. SAS har valgt å ikke ha det.

Klager krever standarderstatning med 250 euro pr. person i henhold til EU-forordning 261/2004 for forsinket ankomst til Oslo.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SK4401 ble kansellert da to av besetningsmedlemmene ble akutt syke under nattstopp i Tromsø. Maskinen som skulle operere SK4401 måtte derfor gå tilbake til Oslo uten passasjerer. Antall besetningsmedlemmer på passasjerfly er lovbestemt av sikkerhetsmessige årsaker og med en manko på to besetningsmedlemmer var det derfor ikke mulig å ta med passasjerer på flygningen. Tromsø er ikke en basestasjon for SAS, og det var derfor ikke ekstra bemanning tilgjengelig i Tromsø. Flyselskapene er ikke lovpålagt å ha reserve bemanning på alle flyplasser de opererer på. Kanselleringen av SK4401 var en ekstraordinær hendelse utenfor flyselskapets kontroll.

Klager ble booket om til første ledige avgang med SK4411 klokken 10.30. Denne avgangen ble noe forsinket og ankom Oslo klokken 13.14, 49 minutter etter planlagt ankomst. 20 minutter av forsinkelsen skyldtes tekniske årsaker og 20 minutter var forårsaket av restriksjoner/ATC i ankomster på Oslo Lufthavn grunnet iståke. SAS viser til fremlagt dokumentasjon fra Daily Operations Report for trafikk 29. desember og Metar værrapport.

I tillegg måtte flyet vente i 15 minutter fra det gikk fra gate til det fikk tillatelse fra tårnet til å ta av både i Oslo og i Tromsø. SK4411 var forsinket 49 minutter og klager er derfor ikke berettiget kompensasjon i henhold til forordningen.

### **Nemnda bemerker**

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet kan godtgjøre at kanselleringen skyldtes 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 slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Sykdom hos besetningen oppstår fra tid til annen. Flyselskapet må være forberedt på dette, og må 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 uregelmessigheter på en eller flere avganger. Dette må vurderes konkret.

SAS har fremlagt dokumentasjon som viser at sykdom oppstod hos to besetningsmedlemmer på nattstopp i Tromsø. Flyvningen skulle gå tidlig om morgenen fra Tromsø, hvor SAS ikke har base, og klager ble booket om til en ny flyvning med avgang ca tre timer senere. Nemndas flertall er i dette tilfellet av den oppfatning at hendelsen utgjør en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand, og at klager etter dette ikke har krav på standardkompensasjon for kanselleringen av SK4401.

Mindretallet – forbrukerrepresentantene - er av en annen oppfatning og viser til at flyselskapet ikke har dokumentert når den aktuelle sykdommen oppstod. Det er videre ikke fremlagt beredskapsplan eller vist til at flyselskapet har vurdert andre rimelige tiltak. Etter mindretallets syn har ikke flyselskapet sannsynliggjort at kanselleringen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet jf. art 5.3 og klager bør av den grunn tilkjennes standardkompensasjon

Klagers omrutingsfly (SK4411) ble imidlertid også forsinket.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet kan gi rett på standarderstatning. Det vises til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7 jf. artikkel 5 nummer 3 og EU-domstolens avgjørelser i Sturgeon m.fl. mot Condor

(C-402/07) og Nelson m.fl. mot Lufthansa (C-581/10 og C-629/10). Forsinkelsen var imidlertid kun på 49 minutter.

Nemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold i sitt krav.  
Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår over.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda – fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)