

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

29.08.2022

Saksnummer

2022-00641

Tjenesteytere

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med KL1172 fra Trondheim (TRD) til Madrid (MAD) via Amsterdam (AMS) 27. februar 2022, men flyvningen ble kansellert som følge av covid-19 rammet crew.

Klager krever standarderstatning 400 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KLM viser til et usedvanlig høyt sykefravær blant personalet knyttet til utbruddet av covid-19 pandemien i 2020, og senere til omicronvarianten som ble oppdaget i november 2021. KLM viser til vedlagt dokumentasjon med statistikk på sykdomstilfeller blant personalet i perioden 2019 frem til februar 2022.

KLM mener årsaken til hendelsen utgjør en ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapene for sitt erstatningsansvar etter EU-forordning 261/2004, og at kanselleringen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Selskapet avviser på dette grunnlag klagers krav om kompensasjon.

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.

KLM har vist til at årsak til kansellering var unormalt høyt sykefravær som følge av den pågående pandemien. Flyselskapet har i den forbindelse lagt frem statistikk på sykdomstilfeller i perioden 2019 til februar 2022.

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 naturlig 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.

Nemnda er av den oppfatning at KLMs dokument med registrerte sykdomstilfeller over en gitt tidsperiode er for generell til at nemnda finner det sannsynlig at årsak til kansellering av klagers flyvning ikke kunne vært unngått, selv om alle rimelige tiltak var truffet. Dokumentet sier ingenting om de omstendigheter som medførte kansellering av klagers flyvning KL1172. Klager har derfor krav på standarderstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at KLM betaler standarderstatning 400 euro.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)