

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellert flyvning.

### Dato

26.06.2022

### Saksnummer

2022-00217

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med SK332 fra Oslo (OSL) til Trondheim (TRD) 23. desember 2021 med avgang kl.08.05, men flyvningen ble kanseller dagen før avreise og klager ble booket om til SK339 med avreise 23. desember kl. 11.00.

Dette resulterte i at klager ankom Trondheim 2 timer og 10 minutter senere enn planlagt.

Klager krever standarderstatning 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde opprinnelig en booking med SK332 mellom Oslo og Trondheim den 23. desember 2021 med avgang kl.08.05 og ankomst kl.09.05. Flyvningen ble imidlertid kansellert. Kanselleringen skyldes et unormalt og ekstraordinært høyt sykefravær hos ansatte blant annet på grunn av gjeldende karanteneregler i forbindelse med Covid-19.

SAS viser til fremlagt dokumentasjon om spredningen av omikron og innføringen av myndighetenes strenge restriksjoner om karantene og isolasjon, samt statistikk over ekstremt høyt sykefravær i desember. Det må være klart at SAS ikke hadde noen mulighet til å påvirke disse reglene. Det finnes ingen rimelige tiltak SAS kunne treffe for å unngå disse omstendighetene. Til tross for at SAS fikk organisert ekstra "stand by crew" medførte det at flytrafikken ble berørt og flyvninger kansellert.

Klager ble booket om til Sk339 samme dag kl. 11.11 med ankomst kl.11.15 og ankom dermed sitt bestemmelsessted 2 timer og 50 minutter etter planlagt ankomst.

SAS bestrider krav om standarderstatning i denne saken.

### Nemnda bemerker

Klager hadde opprinnelig en booking med SK332 mellom Oslo og Trondheim den 23. desember 2021 med planlagt ankomst kl.09.05. Flyvningen ble imidlertid kansellert, og klager ble booket om til SK338 med ankomst kl. 11.55. Dette resulterte i at klager ble over to timer forsinket ved ankomst i Trondheim.

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.

Nemnda oppfatter SAS sitt tilsvare som at kanselleringen av SK332 skyldtes mangel på besetning, som en direkte årsak av covid-19-utbruddet, nærmere bestemt utbruddet av den nye mutasjonen (Omicron).

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.

SAS har lagt frem oversikt over sykefravær i SAS i desember 2019 og 2021, generell oversikt over stand-by level i Norge, Sverige og Danmark i desember 2021, samt utskrift fra Traffic & Flight Information hvor det fremgår at flight SK4603 ble kansellert. For øvrig fremgår følgende av dokumentet: «Traffic & Flight information. ADHOC CHANGE: CNL REASON: CREW SI: FDSTB IN OSLO».

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet i nemnda - nemndas leder og forbrukerrepresentantene - mener at SAS ikke har sannsynliggjort overfor nemnda at kanselleringen av nettopp denne flighten skyldtes omstendigheter som ikke kunne vært unngått om alle rimelige tiltak hadde vært truffet. Klager har derfor rett på standarderstatning.

Nemndas mindretall - bransjerepresentantene - mener SAS i tilstrekkelig grad har sannsynliggjort at den aktuelle kanselleringen skyldes ekstraordinære omstendigheter. Den dokumentasjonen SAS har fremlagt viser etter mindretallets syn at kanselleringen

skyldes ekstra høyt sykefravær blant crew, som sto i direkte sammenheng med pandemien.

Klager har derfor rett på standarderstatning.

**Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler standarderstatning på 250 euro.

**Nemndas representanter**

- Edvard Os (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)