

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet ruteendring.

Dato

28.06.2022

Saksnummer

2022-00315

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager (to personer) skulle reise fra Oslo til Malaga den 2. januar 2022 med SK4683 kl 06.30 med ankomst kl 10.45.

Den 31. desember ble klager informert om at flyvningen var kansellert, og at han var booket om til ny avgang med KLM via Amsterdam med avgang kl 09.20 og ankomst kl 15.35.

Klager stiller seg undrende til at SAS skylder på høyt sykefravær som følge av covid-19 pandemien, da pandemien har pågått lenge nå og flyselskapet burde blitt vant med antall infeksjoner.

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

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SK4683 den 2. januar 2022 ble kansellert grunnet unormalt høyt sykefravær hos ansatte i hele desember, blant annet på grunn av gjeldende karanteneregler i forbindelse med covid-19. Denne situasjonen preget også de første dager i januar-22.

I desember 2021 opplevde SAS en dramatisk økning i sykefravær i alle de tre skandinaviske landene selskapet opererer i. I midten av desember var det på flere dager nær en dobling fra 2019. Dette henger sammen med både omikronvariantens fremmarsj, men også karantene- og isolasjonsregler.

SAS viser til fremlagt dokumentasjon av blant annet standby-poolen. Det relative tallet ligger tett opp mot 20% gjennom hele desember. Det vil si at nær en fjerdedel av de

ansatte som var i produksjon var dekket opp for dersom de skulle bli syke. SAS har dermed truffet alle tiltak som med rimelighet kan forventes.

SAS anfører at et slikt høyt sykefravær i seg selv må være en slik ekstraordinær situasjon som fritar erstatningsplikten. Alle bedrifter opplever sykefravær, men ikke i et omfang som dette, SAS viser til fremlagt dokumentasjon. I dette tilfellet har de ansatte i tillegg måttet forholde seg til regler om karantene og isolasjon gitt av myndighetene. Det må være klart at SAS ikke har noen mulighet til å påvirke disse reglene. Det finnes ingen rimelige tiltak SAS kan treffe for å unngå disse omstendighetene.

SAS mener kanselleringen må anses som en ekstraordinær omstendighet jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5, og kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. 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 SK4683 skyldtes mangel på besetning, som en direkte årsak av covid-19-utbruddet, nærmere bestemt utbruddet av den nye mutasjonen omikron.

Sykdom blant besetningen kan være en 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 innstilling av en eller flere avganger. Dette må vurderes konkret.

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.

Nemndas flertall mener etter dette at klager har krav på standarderstatning med 400 euro per person.

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.

Forbrukerrepresentantene mener videre at klager har krav på forsinkelsesrenter etter forsinkelsesrenteloven.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler 400 euro per person.

Nemndas representanter

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