

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

28.06.2022

Saksnummer

2022-00349

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager (to personer) skulle reise fra Oslo til Nice den 26. desember 2021 med SK4703 kl 08.45 med ankomst kl 11.45. To dager før avreise mottok klager en epost fra SAS med informasjon om ruteendring. Avreisen var nå kl 13.20 via Stockholm, med ankomst Nice kl 18.30.

Klager mener det er urimelig at at Covid-19 og krav om karantene og isolasjon samt høyt sykefravær er grunnen til avslag fra SAS. Covid- 19 hadde vart i 21 måneder forut for denne hendelsen, og krav og regler til isolasjon og karantene hadde vært mer eller mindre konstant i hele perioden. I tillegg var det flere uker forut for denne hendelsen en generell økning i sykefravær i næringslivet som SAS burde tatt høyde for.

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

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Kanselleringen av SK4703 skyldtes et unormalt og ekstraordinært høyt sykefravær hos ansatte blant annet på grunn av gjeldende karanteneregler i forbindelse med covid-19. Klager ble booket om til første mulige alternativ rute som var via Stockholm kl 13:20 og ankomst Nice kl 18:30, klager reiste på denne avgangen.

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 SK4703 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. Klager har derfor rett på standarderstatning.

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 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 SAS utbetaler 400 euro per person.

Nemndas representanter

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