

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering. Mangel på crew.

Dato

21.04.2023

Saksnummer

2022-01229

Tjenesteytere

Air France

Travellink

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager (to passasjerer) hadde gjennom Travellink bestilt utgående reise Stavanger-Amsterdam-Nice den 29. desember 2021 og returreise Nice-Amsterdam-Stavanger den 8. januar 2022.

Klagers flyvning KL1254 med avgangsdato 8. januar 2022 ble kansellert grunnet "cabin crew availability reasons". Klager ble omrutet til den neste mulige flyvningen.

Klager krever standarderstatning på 400 euro per passasjer, totalt 800 euro, for kanselleringen av KL1254 den 8. januar 2022.

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 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 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 ingen ting om de omstendigheter som medførte kansellering av klagers flyvning KL1254. Klager og hans reisefølge har derfor krav på standarderstatning.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standardkompensasjon eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at KLM utbetaler standarderstatning 400 euro per passasjer, totalt 800 euro.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)
Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)
Christine Alette Benum (Widerøe)
Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)