

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

### Dato

07.06.2022

### Saksnummer

2022-00095

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen to personer) skulle reise med SAS fra Oslo til Barcelona den 2. januar 2022 (SK4621). Planlagt ankomsttid i Spania var kl. 11:40.

Dagen før avgang fikk klager beskjed om at flyvningen var kansellert. Det ble ikke oppgitt noen grunn til kanselleringen. De ble omrutet til å fly via Frankfurt, med ankomst i Spania ca. kl.15:35.

Det er fremsatt krav om standarderstatning på 400 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004. Klager mener at SAS sine grunner ikke går under ekstraordinære omstendigheter i henhold til EU-forordning 261/2004. Alle har vært påvirket av covid-19. Dersom selskapet ikke følger reglene, må de betale.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har oppsummert anført følgende:

Klager har fremmet krav om kompensasjon grunnet kanselleringen av SK4621 den 2. januar 2022 (08:15-11:05).

Klager ble booket om til følgende flyvninger: SK4755 (OSL-FRA 2. januar kl. 08:55-11:05 og LH1128 kl. 13:20-15:20).

SAS bestrider klagers krav.

Uregelmessigheten skyldtes utbruddet av den nye muterte covid-19 varianten. Dette må anses som en ekstraordinær omstendighet jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5. SAS har iverksatt alle rimelige tiltak, og må bli fritatt for ansvar.

SK4621 ble kansellert grunnet manglende besetning i Oslo.

Covid-19 har hatt en ødeleggende effekt på flyindustrien som helhet. Siden mars 2020 har flyselskaper vært tvunget til å tilpasse operasjonen i henhold til de globale reiserestriksjonene.

I september 2021 virket det som de fleste landene hadde kontroll over viruset i en slik grad at det var mulig å åpne grensene igjen. Etterspørselen for flybilletter begynte da å stige igjen. Den 26. november 2021 erklærte WHO bekymring om variant B.1.1.529 (Omicron). Viruset fremsto som ekstremt smittomt. Smittetallene økte. Dette medførte restriksjoner fra helsemyndighetene når det gjaldt karanteneregler.

Omicron-varianten spredte seg fort, og drastisk i desember 2021-januar 2022. Dette påvirket også de ansatte i SAS. Karantenereglene for husstandsmedlemmer medførte økning i prosenten av sykefravær blant flybesetningen både i Sverige, Norge og Danmark (varierte mellom 3,9-6,3%, som er betydelig høyere enn til vanlig). Selv om SAS proaktivt sørget for en større standby-flåte (se vedlagt dokumentasjon på dette), vil en slik situasjon uunngåelig medføre en økning av uregelmessigheter i ruteplanen.

For å vurdere om Omicron-utbruddet er å anse som en ekstraordinær omstendighet eller ikke, er det flere kilder som kan tas i bruk. Det vises blant annet til Proposal for a Regulation (2013), EU-kommisjonens veileder (2016) og EU-kommisjonens veileder av 2020. Myndigheters tiltak for å begrense pandemien er ekstraordinære omstendigheter, jf. veilederen av 2020.

EU-domstolen har uttalt (jf. C-294/10) at selskapets plikt til å iverksette tiltak ikke skal lede til at selskapet skal måtte iverksette urimelige tiltak sett i lys av selskapets kapasitet på det aktuelle tidspunktet.

Et virusutbrudd er noe flyselskaper ikke har noen som helst mulighet til å unngå/motvirke. Flyselskaper kan heller ikke påvirke myndighetenes beslutninger på disse områdene. SAS har minimert konsekvensene ved å sette inn ekstra standby-crew, og således gjort alt selskapet kan i henhold til selskapets kapasitet.

### **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.

Nemnda oppfatter SAS sitt tilsvare som at kanselleringen av SK4621 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 SK4621 ble kansellert. For øvrig fremgår følgende av dokumentet: «Adhoc change CNL REASON: CREW SI: CCSTB». Det siste dokumentet er ikke forklart nærmere. Etter nemndas mening har SAS ikke 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.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler standarderstatning til klager.

## **Nemndas representanter**

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Gøran Jenssen (Widerøe)