

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

18.08.2022

Saksnummer

2022-00160

Tjenesteytere

Finnair

Nordic Regional Airlines Oy

Klager har i det vesentlige anført

Klager (fem personer) skulle reise hjem fra Sialkot til Oslo via Doha og Oslo den 5. januar 2022 på følgende reiserute:

QR627 05JAN SKT DOH 12.30-14.45

QR303 06JAN DOH HEL 01.30-06.40

QR6184 06JAN HEL OSL 07.25-08.05 (operert av AY911, Nordic Regional Airlines)

Underveis på reisen, i Doha, ble klager gjort oppmerksom på at siste flyvning fra Helsinki til Oslo var kansellert. Klager og hans familie ble booket om til ny flyvning kl 11.55.

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

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Finnair har i det vesentlige uttalt:

AY911 ble operert av Nordic Regional Airlines. Finnair ber om at klagen sendes opererende flyselskap.

Nordic Regional Airlines (Norra) har i det vesentlige uttalt:

AY911 ble kansellert på grunn av uvanlig høyt sykefravær blant bakkepersonell på grunn av influensasesongen og omikron-varianten. Det ble satt inn standby for å dekke noe av fraværet, men Norra klarte ikke å unngå denne kanselleringen til tross for sitt beste for å dekke alle sykefraværene.

Totalt 21 flyvninger måtte kanselleres på grunn av mangel på bakkepersonell, og sykefraværet var 10–15 % for hver operatør.

Varianten av omikron og influensasesongen forårsaket sykefravær slik at normal drift ikke lenger var mulig. Alle ansatte som hadde selv mindre symptomer måtte testes før de skulle på jobb. Dersom familiemedlemmer av de ansatte testet positivt, måtte vedkommende i 10-dagers karantene, for deretter å teste negativt før det var mulig å igjen gå på jobb.

Det er svært krevende å få vikarer til bakkepersonell. For eksempel tar bare obligatorisk sikkerhetsklarering ca. 35 dager, og dette bremser ansettelsesprosessen.

Bakkepersonell håndterer bagasjelasting, sikkerhetskontroll, avising, rengjøring av fly, drivstoff, vedlikehold og kundeservice. Norra kan ikke kontrollere andre interessenters ressurser.

Alle interessenter arrangerte imidlertid et daglig fellesmøte da de innså at sykefraværet påvirket den daglige driften. Beslutningene om å kansellere flyvninger ble tatt etter slike møter.

Klager og hans familie ble booket om til neste ledige flyvning fra Helsinki med avgang kl 11.55.

Norra anser kanselleringen som en ekstraordinær omstendighet utenfor flyselskapets kontroll, og kan ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning.

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 Nordic Regional Airlines sitt tilsvare som at kanselleringen av AY911 skyldtes mangel på bakkepersonell, som en direkte årsak av covid-19-utbruddet, nærmere bestemt utbruddet av den nye mutasjonen omikron.

Sykdom kan være en ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Sykdom oppstår fra tid til annen. Flyselskap 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.

Nemndas flertall - nemndas leder og forbrukerrepresentantene - mener at flyselskapet ikke i tilstrekkelig grad har godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter i forordningens forstand, og som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda mener at den dokumentasjon som er fremlagt er for

generell ved at det henvises til sykefravær hos bakkepersonell og pålegg om selvisolering som følge av covid-19 pandemien, uten å knytte dette konkret opp mot klagers flyvning. Det anses ikke tilstrekkelig dokumentert at akkurat denne flyvningen ble kansellert grunnet covid-19.

Nemndas flertall mener etter dette at klager har krav på standarderstatning med 600 euro per person.

Nemndas mindretall - bransjerepresentantene - mener at Norra i tilstrekkelig grad har dokumentert at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter, myndighetspålagt sykefravær.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet også 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 Nordic Regional Airlines utbetaler 600 euro per person.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Edvin Gagnes (Flyr)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)