

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

### Dato

07.06.2022

### Saksnummer

2022-00230

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise med SAS fra Oslo til Barcelona for reise den 17. desember 2021, SK4621 med avgang fra Gardermoen kl 07.00 ank kl 10.20. Avgangen ble kansellert, og klager ble booket om via Zürich kl 08.50. Klager ankom endelig bestemmelsessted kl 14.00, 3 t 40 min forsinket.

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

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SK4621 den 17. desember 2021 ble kansellert grunnet unormalt høyt sykefravær ved Oslo lufthavn Gardermoen.

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.

Klager ble booket om til LX1211 fra Oslo til Zurich og LX1954 fra Zurich til Barcelona, med avgang fra Oslo kl. 08.50 og ankomst Barcelona kl. 14.00.

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

### **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 Sørlie (Forbrukerrådet)  
Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)  
Gøran Jenssen (Widerøe)