

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

### Dato

18.04.2017

### Saksnummer

2016-00609

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Vilnius den 20. juni 2016 kl. 09:15 med SK4913. Avgangen ble kansellert som følge av sykdom blant crewet, og klager ble booket om til via Stockholm kl. 17:00. Klager ankom bestemmelsesstedet nærmere 12 timer forsinket.

Klager mener sykdom blant crew ikke kan anses å være av ekstraordinær art, men at sykefravær er en del av flyselskapets daglige drift.

Klager krever standarderstatning 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SK4913 ble kansellert som følge av plutselig oppstått sykdom hos en av SAS' piloter. Det vises til fremlagt dokumentasjon. Ved kansellering har passasjerene rett til ombooking innen samme prisklasse, eller full refusjon av billett. Klager valgte førstnevnte og ble ombooket til første ledige avgang samme dag via Stockholm.

SAS anser kanselleringen som ekstraordinær da det oppstod sykdom kort tid før avgang. I tillegg meldte flere enn normalt seg syke denne dagen og dagen før. Reservemannskap var derfor brukt opp.

SAS ønsker å refundere klagers eventuelle utgifter i ventetiden mot kvitteringer, men kan ikke imøtekomme hans krav utover dette.

Det vises for øvrig til SAS' brev.

### Nemnda bemerker

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU forordning 261 / 2004 artikkel 5 og 7.

Sykdom blant mannskapet kan være en ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Sykdom hos personellet 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 finner at flyselskapet SAS har dokumentert at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet:

Nemnda betviler ikke opplysningen om at piloten ble syk kort tid før avgang. Etter den fremlagte dokumentasjonen legger nemnda til grunn at flyselskapet hadde en beredskapsplan for håndtering av påregnelig sykdom. Selv om nemnda savner opplysninger om hva som er normalt sykefravær over en lengre periode enn en uke, finner nemnda at selskapet har dokumentert at sykefraværet var høyere enn normalt. Reservemannskapet var brukt opp og selskapet hadde i tillegg kjøpt 5 fridager for å dekke opp sykefraværet denne dagen.

Kanselleringen gir etter dette ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klageren gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Jannicke Johannesen (leder)

Linda Olsen (Norwegian)

Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)

Gyrid Giæver (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)