

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning.

Dato

29.08.2022

Saksnummer

2022-00757

Tjenesteytere

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med KLM fra Edinburgh via Amsterdam til Stavanger den 30. desember 2021. Avgang kl. 17:00 med ankomst kl. 22:40.

Klager mottok melding dagen før avreise om at KL1286 fra Edinburgh til Amsterdam var kansellert. Klager ble booket om og reiste den 30. desember 2021 med avgang kl. 05:50 og ankomst kl. 11:10. Klager mener at en flyreise må anses å ha blitt «kansellert» dersom et flyselskap forandrer avreisetidspunktet og fremskynder avgangen med mer enn én time, hvilket var tilfellet her.

Klager krever standarderstatning.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KLM viser til fremlagt dokumentasjon med statistikk over høyt sykefravær som følge av spredningen av omikron og innføringen av myndighetenes strenge restriksjoner om karantene og isolasjon. I november 2021 ble det oppdaget en ny variant av omicron, noe som medførte at ytterligere strenge tiltak ble iverksatt av myndighetene.

Mangel på crew som følge av pandemien må anses å være en ekstraordinær hendelse utenfor selskapets kontroll, og KLM kan ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning.

Nemnda bemerker

Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7 med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerer har fått informasjon om endringen minst 2 uker før planlagt avgangstid, eller med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager ble informert om ruteendringen den 30. desember, mindre enn to uker før avreise.

KLM har forklart at årsaken til kanselleringen var mangel på crew. Flyselskapet har lagt ved tabeller som viser oversikt over frafall blant flyselskapets crew i perioden 2019-2022.

Sykdom i 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 og et slikt omfang at flyselskapet ikke har mulighet til å unngå innstilling av en eller flere avganger. Dette må vurderes konkret.

Nemnda mener at KLM ikke i tilstrekkelig grad har godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter i forordningens forstand, 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 frafall hos crew grunnet selvisolering som følge av covid-19 pandemien, uten å knytte dette konkret opp mot klagers flyvning. Det er ikke dokumentert at akkurat denne flyvningen ble kansellert grunnet covid-19.

Nemnda anbefaler etter dette at KLM utbetaler standarderstatning med 250 euro til klager.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at KLM utbetaler standarderstatning med 250 euro til klager.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Gøran Jenssen (Widerøe)