

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

12.02.2019

Saksnummer

2018-00790

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (tilsammen tre personer) skulle reise fra Bergen til Edinburgh via Oslo den 3. januar 2018 kl 07.25 med ankomst kl 10.05. SK244 fra Bergen til Oslo ble kansellert og klager ble booket om via Oslo og Amsterdam. Reisefølget ankom endelig bestemmelsessted mer enn seks timer forsinket.

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

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SK244 ble kansellert som følge av akutt sykdom blant mannskapet. SAS fikk melding om at piloten ikke kunne operere flyvningen natten før avgang, og da det på dette tidspunktet ikke var mulig å sette inn reservepilot måtte avgangen kanselleres.

Det var mer tidsbesparende for klager å bli ombooket, enn om SAS skulle ha skaffet reservecrew. Klager med reisefølge ble booket om til raskeste rute som var via Oslo og Amsterdam.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor SAS' kontroll.

SAS ønsker å refundere eventuelle utgifter i ventetiden mot kvitteringer, men kan ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning.

Det vises for øvrig til klagers 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 besetningen kan være en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Sykdom oppstår rett nok 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.

Nemnda finner at flyselskapet SAS har dokumentert at kanselleringen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Flyselskapet har lagt frem dokumentasjon for at piloten meldte seg syk natten før avgang, og at det på dette tidspunktet ikke var mulig å sette inn reservepilot. Nemnda mener derfor det ikke er grunnlag for standarderstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)