

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning i henhold til EU 261/2004 (400EUR x 2.) som følge av forsinket flyvning. (6,25t).

Dato

05.09.2022

Saksnummer

2022-00779

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen 2 personer) skulle reise fra OSL til ALC kl. 06:00 med ankomst kl. 09:45. Avgangen med rutenummer SK467 ble forsinket 6 timer og 20 minutter, med faktisk ankomsttid kl. 16:05. Klager sendte skriftlig klage med krav om standarderstatning til SAS, men fikk ikke medhold. Avslaget var i første omgang begrunnet med "an unusually high sickness absence among our Crew staff," som SAS hevdet var en ekstraordinær omstendighet. Klager aksepterte ikke dette og klagde på avslaget med begrunnelse om at "shortage of crew" ikke er en ekstraordinær omstendighet.

Flyselskapet svarer da at flyvningen ble forsinket grunnet i streik blant bakkemannskapet, som SAS hevder er en ekstraordinær omstendighet.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke inngitt tilsvarende svar til Transportklagenemnda.

I korrespondanse via e-post har flyselskapet først svart klager at flyvningen ble kansellert som følge av sykdom i crewet, og senere begrunnet forsinkelsen i streik blant bakkemannskapet.

SAS har truffet alle rimelige tiltak for å forhindre forsinkelsen.

Nemnda bemerker

SAS har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til

å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet, gir rett til erstatning 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 artiklene 5, 6 og 7, samt EU-domstolens avgjørelser i sakene Sturgeon-Condor av 19.11.2009 (C-402/07) og Nelson med flere av 23.10.2012 (C-581/10)

Streik i bakkemannskapet kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger et slikt spesielt tilfelle. Flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå forsinkelsen.

SAS har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Selskapet kan derfor ikke sies å ha godtgjort at kanselleringen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått. At SAS har gitt klager en forklaring via e-post innebærer ikke at SAS har dokumentert at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter. Flyselskapet har i tillegg gitt motstridende forklaringer, ved å først si at forsinkelsen skyldes usedvanlig sykdom i crewet, for så å begrunne forsinkelsen i streik blant bakkemannskapet.

Klager og hans medreisende har dermed rett til standarderstatning på 400 euro per person

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler standarderstatning på 400 euro per person, totalt 800 euro.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)