

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet ruteendring.

Dato

28.06.2022

Saksnummer

2022-00268

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager (tre personer) skulle reise fra Oslo til Warszawa den 23. desember 2021 kl 09.00 med ankomst kl 10.50 med SK4995. Dagen før avreise mottok klager informasjon om at ruten var endret til å fly via København kl 06.00 med ankomst kl 09.25.

Klager mener at SAS ikke kan skylde på covid-19, da pandemien har vart i nærmere to år. Så vidt klager vet ble det ikke innført nye restriksjoner i dagene eller ukene før denne kanselleringen, og ruteendringen kan derfor ikke kalles en ekstraordinær situasjon som ikke kunne unngås.

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

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SK4995 ble kansellert grunnet unormalt høyt sykefravær hos ansatte, blant annet på grunn av gjeldende karanteneregler i forbindelse med covid-19.

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 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 og reisefølge ble ombooket til første mulige reiserute til Warszawa og ny avreise ble kl 06.00 fra Oslo Gardermoen via København og ankomst Warszawa kl 09.25 samme dag, den 23. desember 2021.

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

Nemnda bemerker

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. 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 SK4995 skyldtes mangel på besetning, som en direkte årsak av covid-19-utbruddet, nærmere bestemt utbruddet av den nye mutasjonen omikron.

Sykdom blant besetningen kan være en ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Sykdom hos besetningen 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 har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet i nemnda - nemndas leder og forbrukerrepresentantene - mener at SAS ikke har sannsynliggjort overfor nemnda at kanselleringen av nettopp denne flighten skyldtes omstendigheter som ikke kunne vært unngått om alle rimelige tiltak hadde vært truffet.

Nemndas flertall mener etter dette at klager har krav på standarderstatning.

Nemndas mindretall - bransjerepresentantene - mener SAS i tilstrekkelig grad har sannsynliggjort at den aktuelle kanselleringen skyldes ekstraordinære omstendigheter. Den dokumentasjonen SAS har fremlagt viser etter mindretallets syn at kanselleringen skyldes ekstra høyt sykefravær blant crew, som sto i direkte sammenheng med pandemien.

Reisefølget bestod av to voksne og ett spedbarn. Forordningen gjelder alle passasjerer som har en betalt billett eller annet bevis som viser at reservasjonen er akseptert og registrert av flyselskapet. Unntatt er passasjerer som reiser gratis. I dette tilfellet er det ikke betalt noe for spedbarnets billett. Da gjelder unntaket, og spedbarnet i denne saken har ikke krav på standarderstatning etter forordningen.

Nemndas flertall anbefaler etter dette at SAS utbetaler 250 euro til hver av de to voksne i reisefølget.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet også har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd refusjon, standardkompensasjon eller erstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler til sammen 500 euro til klager.

Nemndas representanter

- Edvard Os (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)