

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

04.12.2018

Saksnummer

2018-00308

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Bergen til Ålesund den 4. desember 2017 kl 07.40 med SK4144. Flyet ble kansellert, og klager ble booket om til ny avgang via Trondheim. Han ankom endelig bestemmelsessted 2 timer og 45 minutter forsinket.

Klager stiller seg kritisk til at han ikke ble informert om kanselleringen på et tidligere tidspunkt, da det viser seg at SAS kansellerte flyet allerede kvelden før.

Klager krever standarderstatning 250 euro, samt refusjon av frokost han kjøpte ombord på flyet.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Kapteinen som skulle fly denne ruten med SK4144 meldte seg syk dagen før, og det måtte flys inn en reservekaptein fra Stockholm som landet på Sola (Stavanger) om kvelden den 3. desember. På grunn av påkrevet hviletid for mannskapet ble SK4144 forsinket ut fra Stavanger morgenen etter den 4. desember. SAS viser til fremlagt dokumentasjon.

For å minimere forsinkelsen til Trondheim og for at færrest mulig passasjerer skulle bli rammet, ble det besluttet at SK4144 skulle fly direkte Stavanger-Ålesund istedenfor Stavanger-Bergen-Ålesund. Derfor ble klagers reise fra Bergen-Ålesund med SK4144 kansellert.

Innstillingen av SK4144 den 4. desember fra Bergen til Ålesund skyldtes sykdom i besetningen som fant sted kort tid før flyavgang. Det var ingen forhåndsregler SAS kunne tatt for å unngå denne hendelsen og det ble iverksatt nødvendige tiltak for å skaffe reservemannskap så raskt som mulig. Mannskapets lovbestemte hviletid er fastsatt av myndighetene og SAS har ingen mulighet å påvirke disse.

Klager ble først booket om til ny avgang kl 07.25, men han rakk ikke frem til gate i tide før den stengte.

Klager ble deretter booket om til å fly via Trondheim med avgang kl 09.00 og ankomst Ålesund kl 11.10. Han ankom endelige destinasjon 2 timer og 45 minutter senere enn planlagt.

SAS mener de har gjort hva de kunne i dette tilfellet og kan ikke imøtekomme klagers krav om kompensasjon.

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.

Ved vurderingen av om alle rimelige tiltak ble truffet for å unngå kanselleringen, må det foretas en helhetsvurdering av situasjonen. SAS hevder at omdisponeringen selskapet foretok, skjedde på en måte som gjorde at færrest mulig passasjerer ble berørt.

Nemndas flertall - leder og bransjerepresentantene - legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at SAS har godtgjort at kanselleringen skyldtes plutselig sykdom hos besetningen, og at det var en slik ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått og at alle rimelig tiltak ble truffet. Dette medfører at klager ikke har krav på erstatning i dette tilfellet.

Mindretallet – forbrukerrepresentantene – er av den oppfatning at SAS ikke i tilstrekkelig grad har godtgjort at sykdomstilfellet er å regne som en ekstraordinær omstendighet. Mindretallet viser spesielt til at SAS ikke har godtgjort når sykdomstilfellet ble innmeldt, utover å fremlegge e-postbekreftelse fra CityJet på at det skjedde i løpet av den foregående dagen. Etter mindretallets syn er det derfor grunnlag for å kreve standarderstatning som følge av kanselleringen.

Klager pådro seg utgifter til mat ombord.

En samlet nemnd legger til grunn at en passasjers rett til forpleining etter EU-forordningen 261/2004 artikkel 9 består bare så lenge han venter på en omlegging av reisen, jf retningslinjene av 15.06.2016 (C 214/13) punkt 4.3.1. Siden det her er tale om måltid ombord, er utgiftene ikke dekningsmessige etter forordningen artikkel 9.

Nemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket er avsagt med den dissens som fremgår over.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Vibecke Groth (leder)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Line Olafsen (Norwegian)
- Camilla Dragvoll (Ticket)