

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

16.02.2018

Saksnummer

2017-01153

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Reykjavik til London via Oslo den 18. august 2015 kl 11.40, og videre fra Oslo til London kl 17.15 ankomst London kl 18.30 lokal tid. Tolv timer før avreise fikk klager beskjed om at SK811 fra Oslo til London var kansellert. Klager ble booket om til neste avgang samme kveld kl 20.15, og ankom endelig bestemmelsessted tre timer forsinket.

Klager krever standarderstatning 400 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SK811 fra Oslo til London ble kansellert som følge av uvanlig høyt sykefravær blant det norske crewet. All standby crew ble brukt hele dagen, og flere avganger måtte kanselleres. Det vises til fremlagt dokumentasjon. Klager og hans reisefølge ble booket om til neste fly, og ankom London kl 21.30 lokal tid, tre timer forsinket.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor SAS' kontroll. SAS gjorde hva det kunne for å forminske følgene av det høye sykefraværet.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning.

Det vises for øvrig til SAS' 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 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 eller i et slikt omfang at flyselskapet ikke har mulighet til å unngå innstilling av en eller flere avganger. Dette må vurderes konkret.

Flertallet - lederen og flyselskapenes representanter - finner at flyselskapet SAS har dokumentert at kanselleringen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, og at klageren derfor ikke har krav på standarderstatning:

Flyselskapet har lagt frem dokumentasjon for at sykefraværet blant crewet var usedvanlig høyt i Norge den 17. august og at dette påvirket trafikken også påfølgende dag. Alt reservecrew ble satt inn, men etter flertallets syn var kanselleringer ikke til å unngå.

Mindretallet - forbrukernes representanter - kan ikke se at SAS har dokumentert at sykdom blant besetningen utgjorde en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått:

SAS har ikke fremlagt dokumentasjon på hvor høyt sykefraværet var, om det utgjorde et avvik fra normalt sykefravær, eller hvilken beredskapsplan de hadde. Til dette kommer at Oslo er en base for SAS hvor tilgangen til reservemannskap normalt må kunne forventes å være høy.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klageren gis medhold i sitt krav om standarderstatning.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Line Olafsen (Norwegian)

Camilla Rise (NHO luftfart)