

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning etter kansellert avgang som følge av høyt sykefravær.

Dato

20.06.2022

Saksnummer

2022-00351

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde billetter for to personer med SAS og skulle reise fra Oslo til Barcelona med SK4621 den 27. desember 2021. Avgang kl. 14.35 og ankomst kl. 17.55. Den 26. desember kl. 17.04 fikk klager en sms fra SAS med beskjed om at avgangen var kansellert. De ble omrutet til å reise med Lufthansa via Munchen til Barcelona med avgang kl. 11.50 og ankomst kl. 17.30.

Klager anfører at SAS lenge hadde vært kjent med det høye sykefraværet på grunn av utbruddet av den nye covid-19 varianten og derfor kunne planlagt bedre og gitt informasjon om og forklaring på den kansellerte avgangen mye tidligere enn dagen før avreise.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 for kansellert avgang.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Kanselleringen av SK4621 fra Oslo til Barcelona den 27. desember 2021 skyldtes et unormalt og ekstraordinært høyt sykefravær hos ansatte på grunn av utbruddet av omikron, en ny variant av covid-19, som medførte at SAS ikke hadde personell til denne flyvningen.

SAS viser til fremlagt dokumentasjon om spredningen av omikron og innføringen av myndighetenes strenge restriksjoner om karantene og isolasjon, samt statistikk over ekstremt høyt sykefravær i desember. Det må være klart at SAS ikke hadde noen mulighet til å påvirke disse reglene. Det finnes ingen rimelige tiltak SAS kunne treffe for å unngå disse omstendighetene. Til tross for at SAS fikk organisert ekstra "stand by crew" medførte det at flytrafikken ble berørt og flyvninger kansellert.

Klager og hans medreisende ble booket om til å reise med første mulig avgang samme dag med Lufthansa og ankom Barcelona kl. 17.30.

SAS mener dette var en ekstraordinær begivenhet, helt utenfor flyselskapets kontroll, i henhold til EU-forordning 261/2004 og som fritar flyselskapet fra å utbetale standarderstatning for kansellert avgang.

Nemnda bemerker

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 SK4621 skyldtes mangel på besetning, som en direkte årsak av covid-19-utbruddet, nærmere bestemt utbruddet av den nye mutasjonen (Omicron).

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.

For å oppfylle plikten til å sannsynliggjøre at årsaken til kanselleringen var ekstraordinær, mener nemnda at det er naturlig å forvente at flyselskapet legger frem dokumentasjon på sykefravær, at sykefraværet avviker fra normalt sykefravær, at sykefraværet rammet den konkrete flighten, dokumentasjon for rutiner knyttet til stand-by crew, samt dokumentasjon for at det ikke var tilgjengelig stand-by crew til å operere den konkrete flighten.

SAS har lagt frem ulike oversikter over sykefravær i SAS, generell oversikt over stand-by level i Norge, Sverige og Danmark i desember 2021, samt utskrift fra Traffic & Flight Information hvor det fremgår at flight SK4621 ble kansellert. For øvrig fremgår følgende av dokumentet: «Adhoc change CNL REASON: CREW». Det siste dokumentet er ikke forklart nærmere. Etter nemndas mening har SAS ikke sannsynliggjort overfor nemnda at kanselleringen av nettopp denne flighten skyldtes omstendigheter som ikke kunne vært unngått om alle rimelige tiltak hadde vært truffet. Klager har derfor rett på standarderstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler standarderstatning til klager.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
Sølvi Hagen (Ticket)
Gøran Jenssen (Widerøe)