

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

19.09.2022

Saksnummer

2022-01042

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med SAS fra Oslo 12. februar 2022 kl. 06:00 med SK4673 til Alicante. Ankomst Alicante skulle være kl. 09:45.

Den 11. februar mottok klager en e-post om at flyvningen ble forsinket fra Oslo og ny tid ble kl. 11:45. Klager har anført at faktisk avgang ble kl. 12:20 og ankomst kl. 16:05.

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

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke inngitt tilsvarende svar til nemnda.

Til klager har de i det vesentlige anført:

SAS hadde mangel på crew i denne perioden.

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.

Klagers flyvning ble forsinket, noe klager ble varslet om dagen før flyvningen. Slik forsinkelse gir klager rett til standarderstatning med mindre passasjerer får beskjed mer enn 14 dager før avgang eller 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.

SAS har ikke svart nemnda, men har opplyst til klager at forsinkelsen skyldtes crewmangel i perioden. 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 ikke på noen måte dokumentert at kanselleringen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått, verken til klager eller for nemnda.

Klager har dermed rett til standarderstatning på 400 euro.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler standarderstatning på 400 euro til klager.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)
Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)
Gøran Jenssen (Widerøe)