

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

15.11.2012

Saksnummer

349/12F

Tjenesteyter

SAS

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til New York med SK907 den 24. april 2012. Først ved ankomst Gardermoen fikk klager beskjed om at flyet var kansellert, selv om dette hadde vært kjent lenge hos flyselskapet. Det var kaotisk ved innsjekkingsskranken, og klager ble til slutt booket om via Island.

Klager mener hendelsen ikke kan sammenlignes med politisk ustabilitet, værforhold og sikkerhetsrisiko, og at den derfor ikke kan betegnes som ekstraordinær. Klager mener videre at sykdom hos pilotene er noe flyselskapet må regne med. SAS må ta et valg mellom å ha reserve personell på stedet, eller utbetale kompensasjon.

Klager ankom New York 6 timer senere enn planlagt, og krever standarderstatning 600 euro i henhold til EU forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til klagers brev.

SAS har i det vesentlige anført:

Flyet som skulle operere SK907, skulle komme inn til Oslo fra New York som SK908. Den ene av pilotene som skulle fly SK908 ble akutt syk rett før avgang, og flyet ble kansellert. Dette medførte at SAS ikke hadde fly til å operere SK907.

SAS vil understreke at deres piloter har meget god helse. Det er svært sjelden at et fly må kanselleres grunnet akutt sykdom blant pilotene, hendelsen må derfor sies å være ekstraordinær.

Det forventes ikke at flyselskapene har reserve personell på alle sine destinasjoner. Det er heller ikke mulig å ha reservefly som skal operere interkontinentale flyvninger stående stand-by.

Klager ble ombooket til neste ledige avgang, og hun har fått refundert sine taxi-utgifter. SAS kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning.

Nemnda bemerker:

Kansellering gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU forordning 261/2004 artikkel 5.

Sykdom blant mannskapet kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Sykdom hos personellet 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.

Innstillingen skyldtes i dette tilfellet at flyet som skulle benyttes til flygningen ble stående i Newark pga. sykdom hos en av pilotene. Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at sykdommen oppstod plutselig. Etter nemndas vurdering kan det ikke med rimelighet forventes at SAS ved en utestasjon som Newark skal ha tilgjengelig ekstrapersonell for slike tilfelle. Til det ville kostnadene vært for store. Nemnda er følgelig av den oppfatning at kanselleringen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Kanselleringen gir følgelig ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.