

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning samt refusjon av utgifter i forbindelse med opphold som følge av kansellering.

Dato

27.09.2022

Saksnummer

2022-00813

Tjenesteytere

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans reisefølge, til sammen 6 personer, skulle reise med KLM fra Trondheim til Budapest via Amsterdam den 18. januar 2022. Avgang fra Trondheim kl. 06:15, med ankomst kl. 12:05.

Klager mottok melding den 16. januar om at KL1172 fra Trondheim til Amsterdam var kansellert.

KLM oppfordret de reisende til selv å booke om billettene via My Trip, eller å be om refusjon dersom de ikke ønsket å reise. Klager valgte å reise den 17. januar fra Trondheim kl. 17:20, med ankomst Budapest kl. 22:55. Hensikten med reisen var håndball-EM i Budapest den 18. januar 2022.

Klager krever standarderstatning i tillegg til å få dekket ekstra utgifter for hotellopphold og mat, 2 006 NOK.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KLM viser til at årsak til kansellering var unormalt høyt sykefravær som følge av den pågående pandemien, og har i den forbindelse lagt frem statistikk på sykdomstilfeller i perioden 2019 til februar 2022.

KLM mener årsaken til hendelsen utgjør en ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapene for sitt erstatningsansvar etter EU-forordning 261/2004, og at kanselleringen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Selskapet avviser på dette grunnlag klagers krav om standarderstatning.

KLM har vedlagt dokumentasjon som viser at selskapet har refundert klagers ekstraavgifter for opphold og mat, 2 813 NOK.

Nemnda bemerker

Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7 med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerene har fått informasjon om endringen minst 2 uker før planlagt avgangstid, eller med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager ble informert om ruteendringen mindre enn to uker før avreise.

KLM har forklart at årsaken til kanselleringen var mangel på crew. Flyselskapet har lagt ved tabeller som viser oversikt over frafall blant flyselskapets crew i perioden 2019-2022.

Sykdom i 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 og et slikt omfang at flyselskapet ikke har mulighet til å unngå innstilling av en eller flere avganger. Dette må vurderes konkret.

Nemndas flertall - forbrukerrepresentantene og nemndsleder - mener at KLM ikke i tilstrekkelig grad har godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter i forordningens forstand, som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda mener at den dokumentasjon som er fremlagt er for generell ved at det henvises til frafall hos crew grunnet selvisolering som følge av covid-19 pandemien, uten å knytte dette konkret opp mot klagers flyvning. Det er ikke dokumentert at akkurat denne flyvningen ble kansellert grunnet covid-19.

Nemndas mindretall - bransjerepresentantene - viser til at KLM har fremlagt dokumentasjon på at sykefraværet i slutten av november var på et særdeles høyt nivå på grunn av Omikron-utbruddet. Flyselskapet viser til grafer der sykefraværet i den aktuelle perioden var dobbelt så høyt som i tilsvarende periode i 2019 – pre pandemi. Videre er det forklart at retningslinjer og anbefalinger fra nasjonale myndigheter førte til at flere måtte isolere seg hjemme for å unngå å spre smitte. Mindretallet mener det må være åpenbart at slike tiltak vil påvirke alle grupper mennesker, bedrifter og samfunn, også flyselskapene og deres evne til å produsere flyvninger. Når det foreligger et så høyt sykefravær blant ansatte som det her er vist til, vil det ikke være mulig å ha tilstrekkelig med reservebesetning på standby. Det vil derfor være åpenbart umulig å gjennomføre trafikkprogrammet som planlagt. Mindretallet mener derfor at KLM i tilstrekkelig grad har godtgjort at klagers flyvning ble kansellert på grunn av Covid-19.

Nemnda anbefaler etter dette at KLM utbetaler standarderstatning med 400 euro per person til klager.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår over.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet også har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standardkompensasjon eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at KLM utbetaler standarderstatning med 400 euro per person til klager.

Nemndas representanter

- Edvard Os (leder)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Wenche Irene Løvli (Menzies Aviation)