

**Fråga om plötslig sjukdom hos en besättningsmedlem, på en plats som inte är hemmabas för flygbolaget, är att se som en sådan extraordinär omständighet som fritar flygbolaget från att utge kompensation enligt EU-förordning 261/2004.**

**Beslut 2020-12-10; 2020-08400**

SR begärde för sig och en medresenär kompensation enligt EU-förordning 261/2004 med 600 euro per person.

I sin anmälan till nämnden uppgav SR följande. Den 4 februari 2020 flög de från Punta Cana till Stockholm. Avgången försenades och de kom fram med en försening som översteg tre timmar. De har därför rätt till kompensation enligt EU-förordning 261/2004.

*Flygbolaget* motsatte sig kravet.

I sitt svar till nämnden uppgav flygbolaget följande. Flygningen blev försenad till följd av extraordinära omständigheter, eftersom en av piloterna som skulle flyga den aktuella sträckan, insjuknade akut. Piloten anmäldes sjuk kl. 15.40 UTC den 4 februari 2020. Den planerade avgångstiden för den aktuella flygningen var kl. 01.35 UTC samma kväll. Flygbolaget har inte personal standby på alla destinationer. Bolaget undersökte möjligheten att omdisponera piloterna på de olika avgående flygen som bolaget och dess systerbolag hade i området och lyckades omdisponera en pilot som fanns på Barbados. Detta medförde att förseningen kunde förkortas till 11 timmar och 42 minuter.

Det finns ingen möjlighet och är inte heller rimligt eller ekonomiskt försvarbart att ha personal stationerad på alla destinationer runt om i världen. Det finns även strikta regelverk gällande besättningsvila och maximal arbetstid.

En besättningsmedlem som insjuknar akut på en hemmabas betraktas vanligtvis inte som en extraordinär omständighet. En insjuknad besättningsmedlem på en utebas kan dock inte jämföras med samma situation på en hemmabas. Situationen har lösts på ett snabbt och tidsbesparande sätt.

**Allmänna reklamationsnämnden gjorde följande bedömning.**

Vad tvisten gäller

Av utredningen framgår att avgången från Punta Cana försenats och att SR och hans medresenär kommit fram till slutdestinationen 11 timmar 42 minuter efter den i förväg bestämda ankomsttiden. Tvisten gäller om resenärerna har rätt till kompensation enligt EU-förordning 261/2004.

Rättslig reglering

I EU-förordning 261/2004 finns bestämmelser om ekonomisk kompensation och assistans till flygpassagerare vid nekad ombordstigning samt vid inställda och kraftigt försenade flygningar.

Ställs en flygning in har en flygpassagerare rätt till bl.a. ekonomisk kompensation av det flygbolag som skulle ha utfört flygningen (artikel 5.1 och 7). Den ekonomiska kompensationen syftar till att på ett standardiserat sätt gottgöra de olägenheter och den tidsförlust en inställd flygning typiskt sett innebär för en flygpassagerare. Kompensationens storlek – 250, 400 eller 600 euro – beror bl.a. på flygningens längd. Enligt EU-domstolens praxis gäller detsamma vid försenade flygningar om förseningen vid ankomsten till slutdestinationen uppgår till minst tre timmar.

Passageraren har inte rätt till kompensation om han eller hon underrättas om den inställda flygningen viss tid i förväg och erbjuds ombokning. Flygbolaget är inte heller skyldigt att betala kompensation om den inställda eller försenade flygningen beror på extraordinära omständigheter som inte skulle ha kunnat undvikas även om alla rimliga åtgärder hade vidtagits (artikel 5.3).

Det finns inte någon definition av begreppet extraordinära omständigheter i förordningen. I skäl 14 i preambeln (inledningen) till förordningen sägs dock att skyldigheterna för ett flygbolag bör vara helt eller delvis begränsade i sådana fall där en händelse har orsakats av extraordinära omständigheter som inte kunde ha undvikits även om alla rimliga åtgärder vidtagits och att sådana omständigheter särskilt kan förekomma i händelse av politisk instabilitet, meteorologiska förhållanden som omöjliggör flygningen i fråga, säkerhetsbrister, oförutsedda brister i flygsäkerheten och strejker som påverkar verksamheten för det bolag som utför flygningen. Uppräkningen av händelser är exemplifierande och innebär inte att det med automatik föreligger extraordinära omständigheter i de angivna situationerna. Frågan om så är fallet ska prövas i varje enskilt fall för sig.

EU-domstolen har funnit att uttrycket extraordinära omständigheter ska tolkas så att det omfattar händelser som till sin art eller sitt ursprung faller utanför det berörda flygbolagets normala verksamhet och som ligger utanför dess faktiska kontroll (se punkt 37 i EU-domstolens dom den 11 juni 2020 i mål C-74/19 med hänvisningar).

### Bedömningen i detta fall

Av utredningen framgår att förseningen berott på att en av piloterna insjuknat kort tid inför avgången. Även om detta normalt sett sker mycket plötsligt och utan att flygbolaget har någon skuld i det eller någon möjlighet att påverka det, så är sjukdom bland besättningen något som ingår i ett flygbolags normala verksamhet och som bolaget därmed har att räkna med och planera för. Det är således normalt sett inte fråga om extraordinära omständigheter. De omständigheterna att en besättningsmedlem blivit akut sjuk nära inpå avgången och att insjuknandet inträffat på en flygplats som inte är hemmabas för flygbolaget medför inte heller i sig att det inträffade kan anses ligga utanför bolagets normala verksamhet och kontroll. Inte heller tillämpningen av arbetstidsreglerna för besättningen utgör extraordinära omständigheter.

Förseningen har följaktligen inte orsakats av extraordinära omständigheter i den mening som avses i EU-förordning 261/2004. Det innebär att SR och hans medresenär har rätt till föreskriven kompensation. Avståndet är sådant att beloppet uppgår till 600 euro per person.