

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering. Covid-19.

### Dato

08.04.2021

### Saksnummer

2020-02115

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Trondheim til London via Oslo den 15. april 2020 med SK805 og retur den 23. april 2020. Informasjon om kansellering av denne reisen ble gitt klager 14. april 2020.

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

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har vist til at klager har fremmet krav om kompensasjon etter EU-forordning 261/2004 i forbindelse med kanselleringen av bookingen med SK805 mellom Oslo og London den 15. april 2020. SAS bestrider kravet og anfører at kanselleringen skyldtes forhold forbundet med den globale covid-19 pandemien, herunder innreiserestriksjoner.

SAS viser til en rapport om at klagers avgang fra Oslo til London ble kansellert den 6. april 2020, ni dager før avreise.

SAS har vist til at pandemien har ført til at etterspørselen for flytransport har gått drastisk ned og som en konsekvens av dette har ikke flyselskapene hatt mulighet til å generere omsetning, og således inntjening fra den viktigste inntektskilden (billettsalg). Samtidig har enhetskostnader og faste kostnader forbundet med å gjennomføre en flyvning holdt seg på likt nivå. Disse kostnadene består av blant annet drivstoff, vedlikehold av flyene samt lønnskostnader til ansatte.

SAS legger til grunn at det rettslige utgangspunktet for vurderingen om klagers rett til standardkompensasjon er EU-forordning 261/2004. Hovedregelen er at klager har rett på kompensasjon dersom flyvningen innstilles eller blir vesentlig forsinket, jf. artikkel 5 og 7. Klager har derimot ikke rett på kompensasjon dersom flyselskapet kan bevise at kansellering eller forsinkelse skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne

ha vært unngått selv om alle rimelige tiltak har blitt truffet, jf. artikkel 5 (3). Hva som defineres som ekstraordinære omstendigheter er ikke listet opp i forordningen, men har gjennom rettspraksis blitt definert som begivenheter som ikke er en del av flyselskapets sedvanlige aktivitetsutøvelse, og at den skal ligge utenfor flyselskapets faktiske kontroll.

Ettersom pandemien er verdensomspennende, har stater mer eller mindre stengt grensene i den hensikt å unngå smittespredning. De offisielle reiserådene fra UD har vært at man skal unngå alle reiser som ikke er strengt tatt nødvendige, samt at det har vært påbud om karantene dersom en kommer hjem fra utenlandsreise. SAS anfører at slike råd og anbefalinger gitt av myndighetene åpenbart oppfyller vilkårene for å være utenfor flyselskapets sedvanlige aktivitetsutøvelse og utenfor flyselskapets faktiske kontroll. Dette må gjelde selv om det rent lovteknisk ikke har eksistert et reiseforbud. SAS viser til at EU-kommisjonen støtter dette synspunktet og har i den forbindelse vist til en uttalelse fra EU-kommisjonen i deres tolkningsveileder «Interpretative Guidelines on EU Passenger Rights Regulations in the context of the developing situation with Covid-19».

EU-kommisjonen har videre uttalt at vilkåret om ekstraordinære omstendigheter må være oppfylt i de tilfeller der myndighetene forbyr spesifikke ruter eller forbyr/fraråder personer å dra slik at flyvningen ikke lenger har noe hensikt. SAS anfører at dette er tilfellet for de aller fleste SAS-flyvninger som er kansellert etter rådene fra UD trådte i kraft.

SAS viser til at på grunn av nedgang i antall innkommende bookinger og på grunn av at flere reisende kansellerer sine reiser sett i sammenheng med reiserådene, har det vært nødvendig for SAS å kansellere de fleste av rutene under pandemien da det ikke finnes passasjerer. SAS har vist til at EU-kommisjonen har i den sammenheng uttalt at det må være anledning for flyselskapene å ikke vente i det lengste med å kansellere.

SAS mener at det også må legges vekt på at situasjonen de første månedene etter at utbruddet ble kjent var ekstremt uoversiktlige, og selv om de offisielle reiserådene først kom 14. mars 2020, var SAS i dialog med FHI om smittevernstiltak allerede i månedsskiftet februar – mars.

Ett av smittevernstiltakene var at besetningsmedlemmer som hadde vært om bord i et fly der det enten var mistanke om smitte eller påvist smitte, måtte i karantene. Etter hvert begynte viruset å spre seg svært raskt i Europa, og særlig flyvninger fra Alpene ble gjenstand for mange antatte smittetilfeller. En åpenbar konsekvens av dette var at det etter hvert ble mangel på besetningsmedlemmer til å operere de allerede planlagte rutene.

Tidspunktet for klagers flyvning var en snau måned etter at pandemien for alvor satte sitt preg i Europa. Det var ingen land, regjeringer, myndigheter eller selskaper som på forhånd kunne vite omfanget eller alvorligheten i denne pandemien. Siden da, og gjennom hele pandemien, har det vært et raskt skifte i de forskjellige lands innreiseregler

og restriksjoner som SAS åpenbart må forholde seg til. Det har til tider derfor vært svært utfordrende å vite hvilke flyvninger som kan gjennomføres eller ikke. Det har til tider også vært utfordrende å gi beskjed tidsnok individuelt til passasjerene. Det er beklagelig at klager ikke mottok beskjed før, men dette kan likevel ikke være avgjørende for utfallet.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav om EU-kompensasjon i dette tilfellet.

### **Nemnda bemerker**

Kansellering gir rett til standardkompensasjon med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, bransjerepresentantene og lederen, mener at flyselskapet har sannsynliggjort at kanselleringen skyldes covid-19 pandemien, og at dette er en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Reisen skulle finne sted kort tid etter covid-19 ble erklært en pandemi. UD frarådet på dette tidspunktet reiser til Storbritannia. Det har heller ikke vært mulig å ombooke passasjerer som har blitt rammet av kansellerte flyvninger, da de fleste flyselskapene har begrenset billettsalg og overføring av rammede passasjerer fra andre flyselskap som en sikkerhet i tilfelle de selv ender opp med å måtte kansellere flyvningen.

Flertallet mener at flyselskapet 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.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, mener at det ikke er dokumentert med sannsynlighetsovervekt at kanselleringen skyldes ekstraordinære omstendigheter. Dokumentasjonen fremlagt fra selskapet er generell og beskriver ikke konkret årsaken til kanselleringen av nettopp klagers flyvning. Mindretallet viser til at dokumentet "traffic and flight information" henviser til covid-19 som årsak til kanselleringen, men uten å spesifisere ytterligere. Den mest sannsynlige årsaken til kanselleringen er i henhold til selskapets tilsvar mangel på passasjerer, noe som et mindretallets syn ikke utgjør en ekstraordinær omstendighet i denne sammenheng.

Nemnda anbefaler at klager ikke gis medhold i sitt krav om standarderstatning.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår over.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)  
Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)  
Gustav Norman (Forbrukerrådet)  
Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)  
Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)