

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning som følge av kansellering.  
Covid-19-pandemien anført som årsak til kanselleringen.

### Dato

20.08.2021

### Saksnummer

2021-00460

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise med SAS fra Evenes til Stavanger via Oslo den 8. februar 2021. Den 27. januar fikk klager beskjed av reisebyrået som han hadde bestilt reisen gjennom, at flyvningen SK4095 fra Evenes til Oslo var kansellert. Klager ble tilbudt en alternativ SAS-flyvning fra Evenes, med avgang i overkant av syv timer tidligere. Dette passet ikke for klager, og han fikk reisebyrået til å booke ham om til en Norwegian-flyvning fra Evenes i stedet.

Klager anfører at på tidspunktet for kanselleringen var covid-19-pandemien blitt normalsituasjonen, slik at SAS ikke lenger kan unnskyldes seg med dette for å kansellere en flyvning mindre enn 14 dager før avgang. Han anfører videre at han aldri ble kontaktet av SAS i forbindelse med kanselleringen. Det vises til fremlagt dokumentasjon for klagers øvrige anførsler.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 som følge av kanselleringen.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har i det vesentlige anført følgende:

Klager hadde bestilt en tur-returreise via HRG Nordic fra Evenes til Stavanger 8. februar 2021, via Oslo, med SK4095 og SK4055. SK4095, med avgang kl. 18.00, ble imidlertid kansellert tolv dager før avreisen. Kanselleringen skyldtes forhold forbundet med den globale korona-pandemien.

Kanselleringen av SK4095 inntraff 27. januar 2021. Da dette var en byrå-bestilling, er rutinen at SAS automatisk booker om til et alternativ samme dag, dersom det er mulig. I

dette tilfellet ble det booket om til nye flyvninger på samme rute/dag, SK4083 og SK4031, med avgang kl. 10.45. Reisebyrået kontaktet klager og gjorde en endring i bookingen ca. to timer senere ved å booke om til Norwegians flyvning DY365 fra Evenes til Oslo. Dermed kunne klager reise som planlagt med SK4055 fra Oslo til Stavanger.

Klager påpeker at SAS ikke tok kontakt etter kanselleringen, bare byrået. Dette er imidlertid normal rutine ved reisebyrå-bestillinger. Det er byrået som er eier av bestillingen og har informasjonsplikten når det oppstår endringer på reisen. Flyselskapene legger inn alternativ reiserute, basert på det som finnes av muligheter og som er mulig å booke om til i henhold til avtaler. Byrået følger videre opp med informasjon og eventuelt ombooking, samt klargjøring av billett.

Det rettslige utgangspunktet for vurderingen om klagers rett til standarderstatning er EU-forordning 261/2004. Hovedregelen er at klager har rett på kompensasjon dersom flyvningen enten innstilles eller blir vesentlig forsinket, jf. artikkel 5 og 7. Klager har derimot ikke rett på kompensasjon dersom flyselskapet kan bevise at kanselleringen eller forsinkelsen 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.

Pandemien er verdensomspennende, og stater har 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. Det har også vært påbud om karantene dersom en kommer hjem fra en utenlandsreise, hvilket åpenbart påvirker folks vilje til å reise utenlands med fly.

Det har vært gitt råd – og til dels strenge oppfordringer – fra myndighetene om at man bør holde seg hjemme. De aller fleste velger å lytte til slike råd, som igjen resulterer i at de aller fleste avstår fra å reise. Slike råd og anbefalinger gitt av myndigheter må åpenbart oppfylle 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.

EU-kommisjonen støtter også dette synspunktet, da de i sin tolkningsveileder «Interpretative Guidelines on EU Passenger Rights Regulations in the context of the developing situation with Covid-19» har skrevet følgende:

«The Commission considers that, where public authorities take measures intended to contain the Covid-19 pandemic, such measures are by their nature and origin not inherent in the normal exercise of the activity of carriers and are outside their actual control.» Videre står det at vilkåret om ekstraordinære omstendigheter må være oppfylt i

de tilfeller der myndighetene forbyr spesifikke flyruter, eller forbyr / fraråder personer å dra, slik at flyvningen ikke lenger har noe hensikt. Dette er tilfellet for de aller fleste SAS-flyvninger som er kansellert etter at reiserådene fra UD trådte i kraft.

Det har vært en enestående nedgang i antall innkommende bookinger, samtidig som flere og flere har kansellert sine reiser. I sammenheng med de strenge reiserådene har det derfor vært nødvendig for SAS å kansellere de fleste av rutene under pandemien da det rett og slett ikke finnes passasjerer. Rutene har blitt kansellert suksessivt, der også en del av rutene har blitt kansellert god tid i forveien. Kommisjonen har i denne sammenheng uttalt at det må være anledning for flyselskapene å ikke vente i det lengste med å kansellere:

«In such situations, it may be legitimate for a carrier not to wait until very late, but to cancel the flight in good time (and even without being certain about the rights of the various passengers to travel at all), in order for appropriate organisational measures to be taken, including in terms of care for passengers owed by the carrier.»

Det vil med andre ord ikke ha betydning for utfallet om flyvningen er kansellert lenge før, eller tett opptil den opprinnelige avgangstid.

Det må i tillegg legges vekt på at situasjonen var ekstremt uoversiktlig de første månedene etter at utbruddet ble kjent. Det har ikke vært mulig for noen å kjenne til verken de langsiktige konsekvensene, eller hva som har vært det riktige å gjøre under denne tiden. Selv om de offisielle reiserådene om at alle reiser bør unngås ikke kom før den 14. mars 2020, var SAS i dialog med FHI om hvilke smittevernstiltak som måtte igangsettes allerede i månedsskifte februar-mars. I denne sammenheng må også nevnes den situasjonen de ansatte i den operasjonelle delen av selskapet stod i.

Et av flere smittevernstiltak var blant annet at besetningsmedlemmer som hadde vært om bord i et fly der det enten var mistanke om smitte, eller påvist smitte, måtte i karantene. Da viruset begynte å spre seg i Europa, spredte det seg raskt, og særlig flyvninger fra Alpene ble gjenstand for mange antatte smittetilfeller. En åpenbar konsekvens av et slikt tiltak var at det etter hvert ble mangel på besetningsmedlemmer for å operere de allerede planlagte rutene.

Smittesituasjonen i Norge og verden for øvrig er fremdeles i skrivende stund meget uoversiktlig og flere steder svært dramatisk. Flere steder i Norge har det gjennom hele høsten vært flere tilfeller av større smitteutbrudd. Det ser ikke ut til at smittetallene går ned til det nivået som var forventet da myndighetene verden over innførte forskjellige smittevernstiltak.

Gitt den uoversiktlige situasjonen i verden generelt er det svært vanskelig for flyselskapene å planlegge langt frem i tid. Endringer i regler for karantene og andre typer smittevernstiltak skjer fremdeles både nasjonalt og internasjonalt. Prognosene som ble utformet i fjor sommer og høst med hensyn til salget har ikke slått til, da det som nevnt over ikke har vært den ønskede nedgang i antall smittetilfeller. I tillegg til et lavt

antall solgte billetter, opplever SAS fremdeles at passasjerer ikke ønsker å reise, og de avbestiller derfor reisene sine.

Alle nasjonale og internasjonale restriksjoner, regler og tiltak overvåkes kontinuerlig av SAS slik at selskapet skal kunne være forberedt på en opptrapping og oppskalering av virksomheten. Prognosen for høsten – som ble utarbeidet rundt sommerstid – har ikke slått til, og opptrappingen har derfor ikke kunne foregå så hurtig som ønskelig. Det er flere faktorer som påvirker akkurat dette, men sviktende passasjergrunnlag og fortsatte oppsigelser og permitteringer er noen av de viktigste årsakene til at fly som i god tro ble planlagt gjennomført nå må kanselleres. Dette er igjen en direkte konsekvens av pandemien. Et annet viktig moment er at vaksineringsen – og da særlig i Norge – ikke går så fort som håpet. Dette bidrar helt åpenbart til at folk fremdeles utsetter reisingen, eller dropper den helt, især reiser som faller innunder kategorien «unødvendige reiser».

Selv om pandemien har gått over i en fase av mer forutsigbarhet – der pandemien kan sies å være den nye normalen – må det fremdeles tas høyde for at lokale, nasjonale eller internasjonale smitteutbrudd kan forekomme, og at planlegging av ruter ikke kan skje langt fremover i tid. Som kjent nå skjer slike smitteutbrudd gjerne over natten.

Det må også tillegges at bransjen som helhet er mer sårbar enn hva den var før pandemien. Samtlige flyselskap sliter, og har måttet permittere mannskap og sette fly på bakken. Det presiseres at det ikke er mulig i like stor grad som i andre bransjer å «snu på hælen» og gjøre klart mannskap og fly dersom flyvninger faktisk muliggjøres. Flyene som har stått på bakken over lengre tid må gjøres klare, og besetning og mannskap må tilbakekalles fra eventuelle permitteringer. Flyselskapene er også presset økonomisk, hvilket gjør vurderingen om når og hvordan en opptrapping skal skje meget møysommelig. Dette må også tas i betraktning dersom vurderingen av om rimelige tiltak er truffet gjøres.

SAS anfører at pandemien fremdeles er i en fase der ingen med sikkerhet kan si hva som vil skje, eller hva som er riktig å gjøre. Det er heller ingen som kan slå fast helt sikkert når pandemien eventuelt vil gå over i en «trygg fase». Av denne grunn kan det derfor ikke på nåværende tidspunkt angis et tidsintervall eller en grense for når covid-19 ikke lenger kan være en slik ekstraordinær omstendighet som fritar erstatningsplikten.

SAS booket om til en alternativ reise samme dag som den kansellerte flyvning og informerte reisebyrået om endringen. Byrået booket klager om til et annet flyselskap, slik at ankomsttiden ble den samme som opprinnelig, men avgangstiden ble 1 time og 50 minutter tidligere enn opprinnelig. Klager har benyttet denne reisen.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning, da kanselleringen av SK4095 den 8. februar 2021 skyldtes ekstraordinær omstendighet beskrevet ovenfor samt at ombookingen har skjedd innen rimelig tid.

## **Nemnda bemerker**

Kansellering gir passasjerer rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artiklene 5 og 7. Det er ikke bestridt at kanselleringen skjedde mindre enn 14 dager før avgang, og unntaket i artikkel 5 nummer 1 bokstav c første punkt kommer derfor ikke til anvendelse. Det er videre ikke bestridt at SAS tilbød omruting som medførte at klager hadde måttet reise mer enn én time før opprinnelig avgangstid, og unntaket i andre punkt i samme bestemmelse kommer derfor heller ikke til anvendelse.

SAS har oppgitt at kanselleringen skyldes covid-19-pandemien, som i utgangspunktet er en ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapet fra plikten til å utbetale standarderstatning. Som dokumentasjon har SAS blant annet fremlagt en visepresident-erklæring og en kopi som viser at flyvningen ble kansellert. Førstnevnte slår imidlertid kun fast at så godt som alle SAS-flyvningene i perioden mars 2020-november 2020 ble kansellert som følge av covid-19-pandemien, og synes ikke å være relevant for den aktuelle flyvningen. Nemnda kan ikke se at selskapet har godtgjort at kanselleringen av SK4095 den 8. februar 2021 skyldtes covid-19-pandemien. Klager har derfor rett på standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Fremlagt dokumentasjon viser at omrutingen som SAS tilbød, ville ha medført at klager ankom endelig bestemmelsessted tidligere enn opprinnelig planlagt. Dette medfører at regelen i EU-forordning 261/2004 artikkel 7 nummer 2 bokstav b kommer til anvendelse. Erstatningsbeløpet kan dermed settes ned med 50 %. Klager har etter dette rett på 125 euro i standarderstatning for kanselleringen.

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

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler 125 euro i standarderstatning til klager.

## **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)