

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering som følge av covid-19 pandemien.

Dato

08.04.2021

Saksnummer

2020-02010

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager (seks personer) hadde bestilt billetter t/r Oslo - Longyearbyen for reise 17. - 22. juni 2020 med SAS. Tretten dager før avreise, den 4. juni, mottok klager informasjon om at flyvningene var kansellert. Da flyselskapet informerte om kanselleringen under fjorten dager før avreise, har klager krav på standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Klager krever standarderstatning 400 euro per person.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klagers flyvninger ble kansellert som følge av covid-19 pandemien. Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor SAS' kontroll.

SAS har refundert klagers flybilletter og anser denne saken som avsluttet.

Nemnda bemerker

Klager har fremsatt krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

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 artikkelene 5 og 7. Regelen gjelder ikke dersom passasjerer har fått informasjon om endringen minst to uker før planlagt avgangstid. I dette tilfellet fikk klager beskjed om kanselleringen den 4. juni, altså under to uker før avgang.

SAS har uttalt at kanselleringen skyldtes covid-19 utbruddet. Flyselskapet har ikke forklart årsakssammenhengen mellom covid-19 pandemien og kanselleringen av

klagers flyvninger eller fremlagt noen form for dokumentasjon. Flyselskapet har følgelig ikke godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll. Klager har etter dette rett til standarderstatning 400 euro per person.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler 400 euro per person.

Nemndas representanter

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