

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om en erstatning grunnet kanselleringer. Endringer både på utreisen og returen.

Dato

17.11.2021

Saksnummer

2021-00891

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen to personer) skulle reise med SAS fra Kristiansand til Longyearbyen tur/retur i april 2021. Både utreisen og returen ble flyttet med 24 timer. Planlagt avreise var opprinnelig 2. april, men ble flyttet til 1. april. Retur skulle ha vært den 6. april, men ble flyttet til 5. april. Klager mener dato ble flyttet ca én og en halv måned i forveien på den ene, og mindre enn 14 dager på den andre.

Da pandemien traff i mars 2020 var det noe ingen kunne forutse. Klagers reise i april 2021 var imidlertid bestilt i god tid, og pandemien har godt kjent på dette tidspunktet. Klager mener SAS bør stå til ansvar for at de flytter på datoer på denne måten. Klagers reise var en fritidsreise, men tenk om han skulle vært deltaker på et kurs eller lignende. Klager kunne også risikert at det ikke var noe hotell å oppdrive. Klager har hørt via egne kanaler at årsaken til kanselleringen ikke var viruset, men at det var få passasjerer på langfredagen

Det var ingen betydelige endringer i statlige begrensninger på å reise til Svalbard i det aktuelle tidsrommet. Det stemmer at det har vært et generelt råd om å ikke reise mer enn nødvendig, men hvis SAS mener alvor med dette, bør de slutte å sende ut reklame for flyreiser. Dessuten er det ikke opp til SAS å vurdere nødvendigheten av en reise.

Klager kan akseptere at det var utenforstående og plutselige endringer som gjorde at han ikke fikk reist som planlagt i mars 2020. Det er imidlertid ikke noen plutselige og overraskende endringer som ligger til grunn ett år senere når de da booker om i alle retninger. Klager anfører at selskapet her tilraner seg en rett til å kansellere som det passer dem, under dekke av en pandemi.

Skal SAS fritas for ansvar, må det henges på et eller flere av unntakene i forordningen. Teknisk feil er ikke et argument i denne saken. Dårlig vær så lang tid i forveien er heller

ikke et argument. Da sitter en vel stort sett igjen med force majeure. Etter mer enn ett år er det lite sannsynlig at SAS ikke skal ha klart å justere driften til de gjeldende regler og antall reisende. Sistnevnte, altså antall reisende, er i seg selv ingen grunn til å kansellere reisen, og er vel nettopp derfor kompensasjonsordningen er der. Dette var også innenriksflyvninger, i den grad Svalbard kan kalles det.

Hvis SAS skal slippe ansvaret pga covid-19 ett år etter at det ble innført, og i en tid der vaksineringsgang var god og restriksjoner var godt i gang med å bli lempet på, betyr det også at hele regelverket i praksis ikke har noen verdi. SAS kan da alltid skylde på en pandemi, og de kan gjøre det i årevis fremover siden selv WHO sier at de tviler på at vi kan vaksinere oss ut av den. Spørsmålet nemnda må ta stilling til blir altså om denne kompensasjonsordningen er satt til side i sin helhet eller ikke.

Klager har med dette fremsatt krav om kompensasjon for hendelsene. Klager er mest opptatt av at SAS må betale en erstatning, og ikke beløpet. Klager henviser til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Utdrag fra SAS sitt tilsvare (noe forkortet).

Klagers flyvning (SK208 den 2. april) ble kansellert den 22. mars 2020. SAS bestrider kravet i sin helhet da kanselleringen skyldtes den globale spredningen av Coronaviruset (Covid-19). Det rettslige grunnlaget for avvisningen av kravet er EU - forordning 261/2004 1 («forordningen») artikkel 5, og kapittel 4 i kommisjonens tolkningsveileder for forordningen under Corona-pandemien.

Siden midten av mars 2020 har det vært et strengt reiseråd i alle de skandinaviske landene for både inn-og utreise, samt reiser innad i landene.

I tillegg har nesten alle andre land innført lignende eller strengere regler for inn-og utreise som har medført en dramatisk nedgang i menneskers mulighet og vilje til å reise.

Den 15. mars innførte norske myndigheter et generelt reiseråd som frarådet alle reiser som ikke var «strengt nødvendige». I forbindelse med påsken 2021 kom Regjeringen den 12. og 23. mars med anbefalinger i forbindelse med både inn-og utenlandsreiser.

Slike råd fører til en generell nedgang i vilje blant befolkningen til å reise, noe som igjen fører til kanselleringer. Følgelig ser SAS seg til å kansellere flyvninger på kort varsel. Følgelig blir slike kanselleringer som klager opplevde en indirekte konsekvens av pandemien.

Nokså tidlig i pandemien innførte nasjonale myndigheter i verdens land forskjellige type reiseråd og restriksjoner med det formål å forsøke å få kontroll over spredningen. En direkte konsekvens av dette har imidlertid vært at menneskers bevegelsesfrihet

og reiselyst har blitt redusert til et minimum. I denne sammenheng må det nevnes at rådene og restriksjonene har blitt innført, endret og opphevet med svært kort varsel avhengig av utviklingen av viruset i hvert enkelt land.

SAS sin forretningsmodell –som et globalt flyselskap –er å tilby de reisende valgfriheten av hvor de ønsker å reise, når de ønsker å reise. En forutsetning for å kunne tilby en slik valgfrihet er at de reisende står fritt til å utnytte et slikt tilbud uten restriksjoner. Når myndighetene innfører råd og restriksjoner på reise, påvirker dette de reisendes mulighet til å anvende seg av overnevnte tilbud. I tillegg til rådene har det i kortere perioder vært enkelte forbud mot å operere flyruter mellom visse land.

Gitt at SAS opererer til og fra de aller fleste europeiske land, samt noen utenfor Europa, har selskapet dermed vært tvunget til å forholde seg til alle de forskjellige lands ulike regler for inn- og utreise, og ikke minst når disse reglene har trådt i kraft eller har blitt opphevet. På grunn av disse reglene har SAS ikke hatt muligheten til å operere trafikkprogrammet slik det opprinnelig var planlagt.

Ruteprogrammet planlegges 8-10 måneder i forveien. Det er avgangstider og tillatelser som skal ordnes med, flåten må planlegges med hvor det er best og fly, og ikke minst besetning til disse flyene. Dette tas med for å gi et inntrykk av at det ikke bare er å «snu på hælen» når uforutsette pandemier oppstår.

Det må være klart at reiseindustrien har vært blant de mest berørte industriene under pandemien, både operasjonelt og økonomisk. Når det er sagt er det ingen hemmelighet at pandemien rent faktisk ikke forhindrer flyselskapene i å få fly opp i luften–det er bortfallet av hele passasjergrunnlaget som er skylden i at flytrafikken er minimal.

Bakgrunnen og formålet med forordningen var å forhindre at flyselskapene skulle nekte passasjerer ombordstigning fordi flyet var overbooket. Dette fremgår i forordningens fortale punkt 3. I forordningens forarbeider, utarbeidet av kommisjonen (Explanatory Memorandum) fremgår det tydelig at bakgrunnen for lovforslaget var at kommisjonen ønsket å adressere problemet med at flyselskapene kansellerte flyvninger og nektet passasjerer ombordstigning av rene kommersielle grunner.

Kommisjonens mål for den nye forordningen var å få flyselskapene til å avveie kostnadene for berørte passasjerer mot de kommersielle fordelene ved overbooking og kansellering. På den måten skulle antallet berørte passasjerer reduseres.

I forarbeidene er det forklart at de standardiserte satsene som er gitt i forordningen skal –i tillegg til å kompensere berørte passasjerer –ha en avskrekkende effekt mot flyselskapene for å forhindre planlagt overbooking eller kommersielle kanselleringer.

Det var med denne bakgrunnen at bestemmelsen om standardiserte satser i artikkel 7 ble introdusert. Rettighetene til denne standardiserte kompensasjonen i artikkel 7 ble

innført som et incentiv for flyselskapene til å operere en flyvning de tidligere muligens ville ha kansellert av kommersielle grunner.

På den annen side, må det samtidig være klart at passasjerer ikke skal ha denne retten til kompensasjon i tilfeller der flyselskapene er tvunget til å kansellere en flyvning av årsaker utenfor selskapets kontroll, slik som kanselleringer på grunn av kollisjon med fugl eller vær som gjør det umulig å operere i utfra et sikkerhetsperspektiv. I slike tilfeller vil jo ikke lenger bestemmelsen ha en avskrekkende effekt, da det rent faktisk ikke er mulig å operere flyvningen.

På samme måte er det vanskelig å se hvilken avskrekkende effekt, eller retningsgivende funksjon en slik bestemmelse vil ha når det er tale om en verdensomspennende pandemi. Den uventede og dramatiske nedgangen i etterspørsel for flyreiser var et resultat av de tidligere nevnte restriksjoner for inn- og utreise gitt av nasjonale myndigheter verden rundt som er klart utenfor selskapets kontroll, ei heller en del av den daglige operasjonelle driften.

I forarbeidene til forordningen – og i selve forordningen – er det tydelig at lovgiver ikke har tatt høyde for at flyselskapene har vært tvunget til å kansellere flyvninger på grunn av en slik pandemi der passasjergrunnlaget i prinsippet har vært ikke-eksisterende. I lys av dette har Kommisjonen derfor sett det klare behovet for en veileder om hvordan reglene skal tolkes i denne svært uvanlige situasjonen som nevnt i innledningen.

Selv om det ikke har vært noe konkret forbud mot innenlandsreiser i de skandinaviske landene, har innenlandstrafikken i stor grad likevel blitt berørt av rådene om at ingen reiser skal gjennomføres med mindre de er strengt nødvendige. I tillegg til dette må det tas i betraktning at trafikken innenlands i stor grad berøres av kansellerte utenlandsfly. Passasjerer, både fra andre steder innenriks og fra utlandet, kan ha korresponderende reiser.

Av åpenbare grunner har ikke SAS mulighet til å influere eller påvirke de forskjellige lands regjeringer og myndigheter i deres arbeid med å innføre eller oppheve reiseråd og restriksjoner. SAS har heller ikke kunnet påvirke eller treffe tiltak for å forhindre viruset og spredningen av det.

I «alminnelige» saker vil såkalte rimelige tiltak for å unngå ekstraordinære omstendigheter for eksempel være å sette inn et reservefly, eller å omdirigere et fly utenom områder med dårlig vær og tordenbyger. Slike tiltak kan opplagt ikke bli vurdert i denne sammenhengen da den ekstraordinære hendelsen er at mennesker har blitt helt eller delvis forhindret eller nektet å reise.

SAS må med bakgrunn i ovennevnte avslå klagers krav om erstatning.

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 artikkel 5 jf. artikkel 7. Retten til standarderstatning faller bort i tilfeller hvor passasjerer har blitt opplyst om endringen minst to uker før planlagt avgangstid, jf. artikkel 5 nummer 1 bokstav c punkt i.

SAS har blitt forespurt å kommentere alle kanselleringene. Selskapet har imidlertid kun kommentert klagers planlagte utreiseflyvning den 2. april 2021. Klager har imidlertid anført at endringen på den éne flyvningen skjedde ca én og en halv måned før, og den andre under 14 dager før. Ettersom endringen for utreiseflyvningen den 2. april 2021 skjedde under 14 dager før avreise, legger nemnda til grunn at endringen på den andre (returen) skjedde ca én og en halv måned før avreise.

Klager har basert på ovenstående ikke rett på standarderstatning grunnet kanselleringen av returreisen jf. artikkel 5 nummer 1 bokstav c.

Spørsmålet for nemnda er om klager med reisefølge har rett på erstatning for kansellering av utreiseflyvningen, hvor flyvningen ble flyttet fra 2. april 2021 til 1. april 2021.

SAS har vist til at flyvningen ble kansellert som følge av covid-19. Nemnda mener at covid-19 er en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Spørsmålet er om SAS har dokumentert at det var nettopp covid-19 og ikke andre omstendigheter som medførte at den aktuelle flyvningen ble kansellert.

Basert på fremlagt bookinghistorie ble klagers utreise flyttet fra 2. april 2021 til 1. april 2021. Basert på en helhetsvurdering av destinasjon, tidspunktet for flyvning(ene) og sakens øvrige dokumentasjon kan ikke nemnda se at SAS har tilstrekkelig sannsynliggjort at kanselleringen skyldtes covid-19. Nemnda anbefaler med dette at SAS utbetaler standarderstatning for kanselleringen på utreisen.

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 standarderstatning på 400 euro per person for kanselleringen av klagers utreise.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)
Maricor Maglasang (American Express Travel)
Gøran Jenssen (Widerøe)