

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon grunnet kansellering. Covid-19.

Dato

15.06.2021

Saksnummer

2020-02479

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans medreisende skulle fly med SK4497 fra Svalbard til Oslo 13. juli 2020 med avgang kl. 02.25. Den 1. juli fikk han beskjed om at flyvningen var kansellert og at han var omrutet til ny avgang 12 timer senere. På grunn av jobb forsøkte klager å få endret ombookingen til et annet tidspunkt, men han fikk ingen respons fra flyselskapet.

Klager er av den oppfatning av at SAS kansellerte på grunn av kommersielle årsaker og krever at flyselskapet utbetaler standardkompensasjon pålydende 400 euro per passasjer, totalt 800 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har fremmet krav mot SAS der det kreves standardkompensasjon etter EU-forordning 261/2004. SAS bestrider kravet.

Klager hadde opprinnelig en booking med SK4497 mellom Oslo lufthavn og Longyearbyen lufthavn den 13. juli 2020. Flyvningen ble imidlertid kansellert. Kanselleringen skyldtes forhold forbundet med den globale covid-19 pandemien.

Klagers flyvning ble kansellert på grunn av covid-19 viruset. Klager ser ut til å gjøre et poeng av at dette neppe kan ha hatt en innvirkning på denne flyvningen da det på tidspunktet igjen var åpnet for trafikk til Svalbard, og at kanselleringen således må skyldes SAS' dårlige planlegging.

SAS opplyser om at samtlige flyruter planlegges lang tid i forveien, ca. ett år. Antall ruter og antatt passasjergrunnlag beregnes etter statistikker og kalkyler fra tidligere år med prognoser om hvor mange flere eller færre det kommer til å reise året ruten planlegges. SAS er enig at det har blitt en annen vurdering om det var flyselskapets beregninger om passasjertall som førte til kanselleringen, men i en sak som denne, der det er en global

pandemi som lammer flytrafikken, må dette åpenbart være en ekstraordinær situasjon flyselskapene har liten eller ingen kontroll over.

Avslutningsvis vil SAS kommentere at selv om det var åpnet for trafikk til Svalbard den 12. mai, var situasjonen fremdeles på dette tidspunktet ekstremt uoversiktlig og ingen kunne vite med sikkerhet hvordan, eller hvor lenge viruset ville påvirke samfunnet. Den uoversiktlige situasjonen gjenspeiles også i de mange smittevernstiltakene som fortsatt er gjenstand for endring over natten.

Klager har for øvrig blitt booket om til en flyvning samme dag, og SAS er av den oppfatning at dette er omruting snarest mulig.

SAS vil ikke imøtekomme klagers krav om standardkompensasjon.

Nemnda bemerker

Klager har krevd standardkompensasjon i henhold til EU 261/2004.

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

I dette tilfellet mener nemnda at flyselskapet ikke 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. Nemnda mener at den dokumentasjonen som er fremlagt er for generell ved at det blant annet henvises til UD's reiseråd om ikke gjør seg direkte gjeldende på innenlandsflyvninger som denne.

Nemnda anbefaler at SAS utbetaler 400 euro i standarderstatning per person, totalt 800 euro.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler 800 euro 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)