

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

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

### Dato

20.08.2021

### Saksnummer

2020-03676

### Tjenesteytere

SAS

Tripair Travel / Altair Travel

### Klager har i det vesentlige anført

Klager (to personer) hadde bestilt billetter hos reisebyrået Altair Travel & Congress for reise Tromsø - Stockholm med SAS den 10. april 2020. Pris 157 euro per person.

På avreisedagen ble klager informert om at flyvningen ble kansellert grunnet covid-19 viruset.

Klager krever standarderstatning 250 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004, samt full refusjon av de ubenyttede flybillettene.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har i det vesentlige anført:

SK1492 ble kansellert grunnet Covid-19 pandemien.

Koronavirusets spredning startet sent i 2019. Pandemien har redusert etterspørselen for flyreiser i alle deler av verden på et enestående nivå. Den verdensomspennende inntekten fra flyreiser var mer enn 50% lavere i mars sammenlignet med samme måned forrige år, med et uforholdsmessig tap i andre halvdel av mars, og en forventet kollaps i april. Den reduserte etterspørselen skyldes nasjonale reiserestriksjoner, samt institusjonell og individuell innsats for å forhindre økt spredning av sykdommen ved å kutte ned på reisevirksomhet.

SAS har redusert sine flyreiser i forskjellige faser i hele nettverket. I mars var kapasiteten produsert 45,5% lavere enn året før, og fremdeles var belastningsfaktoren bare 49,6 på de resterende flyvningene. I april var kapasiteten produsert ned 93,9%

sammenliknet med samme måned året før, og selv med kun få operative flyvninger var belastningsfaktoren kun 48,1%.

De fleste land, i tillegg til EU, WHO og andre institusjoner, har innført restriksjoner og anbefalinger for å minimere unødvendig reisevirksomhet. EU-kommisjonen har anerkjent at reiserestriksjoner innført i en region utgjør ekstraordinære omstendigheter selv om ikke alle mennesker eller alle årsaker til reise er dekket av restriksjonen, og at kansellerte flyvninger i motsatt retning av restriksjonen også kan skyldes den ekstraordinære omstendigheten.

Det kraftige fallet i etterspørselen for flyreiser er i seg selv en ekstraordinær omstendighet jf. EU-forordning 261/2004, ettersom det ikke er innenfor den normale aktivitetsutøvelsen til flyselskapet, og utenfor dets faktiske kontroll (ref. Wallentin-Hermann vs. Alitalia).

SAS har justert trafikkprogrammet til markedsetterspørselen, men beholdt mer enn det dobbelte av tilbudet av seter i forhold til etterspørselen. Under normale omstendigheter ville flyselskaper ombooket passasjerer for å minimere forsinkelsene anledet av en kansellert flyvning. Det har imidlertid ikke vært mulig for SAS å ta nytte av forretningsavtaler mellom flyselskapene som vanlig. Dette grunnet restriksjoner hos andre flyselskaper. I tillegg har bookingsystemet Amadeus ikke taklet den massive mengden av kansellerte flyvninger, noe som har medført problemer for booking-agentene.

SAS legger til grunn at kanselleringen av klagers flyvning skyldes ekstraordinære omstendigheter grunnet koronaviruset, og at uregelmessigheten ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. SAS kan ikke imøtekomme kravet om standarderstatning.

SAS har refundert klagers flybilletter i sin helhet til reisebyrået Altair.

Altair har i det vesentlige anført:

Altair har nå mottatt godkjennelse på søknad om refusjon fra flyselskapet, og klager vil motta pengene, 303,86 euro, på sin konto innen 30 dager.

### **Nemnda bemerker**

Kansellering gir passasjerer rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU-forordning 261/2004 artiklene 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 10. april, mindre enn to uker før avgang.

Når det gjelder spørsmålet om standarderstatning har nemnda delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, bransjerepresentantene og lederen, mener at flyselskapet har dokumentert at kanselleringen skyldes covid-19 pandemien. Flyvningen var internasjonal og skulle finne sted kort tid etter at covid-19 ble erklært en pandemi. 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 flyvningen.

Mindretallet mener også 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.

I tråd med flertallets syn har klager ikke krav på standarderstatning.

Nemnda kan basert på ovenstående ikke anbefale at klager får medhold i sitt krav om standarderstatning.

Ved kansellering har klager krav på omruting eller refusjon etter artikkel 8.

SAS har refundert billettene til reisebyrået Altair/Tripair, som i e-post av 25. juni 2021 til nemnda har bekreftet at klager vil motta refusjon av billettene innen 30 dager. Nemnda legger til at klager har rett på refusjon av hele billettprisen og at det ikke er anledning for reisebyrået til å ta seg betalt/kreve gebyr for refusjonen.

Vedtaket er fattet med dissensen som fremgår over.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Altair/Tripair refunderer hele billettprisen for de ubenyttede flybillettene direkte 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)