

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

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

### Dato

20.09.2021

### Saksnummer

2021-00452

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager (to personer) hadde bestilt reise hos SAS med SK4631 fra Oslo til Geneve for reise den 29. juni 2020. Mellom 7 og 14 dager før avreise ble klager informert om at avgangen var kansellert. Klager valgte å avbryte reisen og har mottatt full refusjon.

Klager krever standarderstatning 400 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SK4631 med avgang den 29. juni 2020 ble kansellert den 18. juni som følge av den pågående covid-19 pandemien. Den 21. april 2021 mottok klager full refusjon for de ubenyttede flybillettene.

På grunn av massiv og raskt spredning av viruset satte nær alle land i verden reisebegrensninger, både for inn- og utreiser. På grunn av disse restriksjonene var det ikke mulig å gjennomføre planlagte flyvninger, og den åpenbare konsekvensen var at nær hver flytur ble kansellert.

Enkelt forklart er det hovedsakelig to avdelinger i SAS som jobber spesielt med å planlegge og implementere flyreiser; Nettverksplanlegging (NP) og Operational Control Center (OCC). Network Planning planlegger og bestemmer programmet, og er først og fremst ansvarlig for å sikre et effektivt program - både operativt og økonomisk - før dette ansvaret overføres til OCC. Vanligvis - med andre ord før Corona - ble trafikkprogrammet og ansvaret for dette overført fra NP til OCC den 20. i den kommende måneden, pluss en måned. Dette betyr at OCC vanligvis er ansvarlig for implementeringen i maksimalt to måneder pluss 10 dager. En forenklet måte å forklare dette på er at rutekartet er "live" og vil vises i en trafikklogg. Årsaken til kanselleringen vil også være synlig, ettersom avbestillinger foretatt i "OCC -perioden" sendes ut med en såkalt ASM ( Ad-hoc Schedule

Message) til de interne systemene som blant annet inneholder rutenummer, avgangstid og årsaken til kanselleringen.

Under pandemien har imidlertid denne prosessen blitt endret slik at ansvaret for trafikkprogrammet nå overleveres hver mandag for inneværende og neste uke. OCC eier dermed bare trafikkprogrammet i maksimalt to uker. I motsetning til den normale prosedyren, NP under pandemien har også vært ansvarlig for flyvninger som er nært forestående.

En annen avgjørende forskjell er at for kanselleringer foretatt av NP, sendes en SSM (Standard Schedule Message) ut i systemet. I motsetning til ASM inneholder ikke SSM den faktiske årsaken til kanselleringen. Dette betyr at det nå under Corona er flere "uspesifiserte" kanselleringer som ikke kan spores i trafikklogger. For øyeblikket er nær 100% av kanselleringene gjort av NP, der det vurderes om flyvningene er forsvarlige å gjennomføre.

NP foretar ikke kanselleringer der årsaken skal være, for eksempel tekniske feil eller mannskapsutfordringer. Slike problemer oppstår bare når produksjonen er live, og det er da OCC som vil gjøre kanselleringen. Derfor kan slike kanselleringer lett spores inn trafikkloggen, og det vil være mulig å legge ved som bevis. SAS viser til fremlagt tabell som viser de forskjellige årsakene til kanselleringer, der den tomme ruten og "COMM" skyldes Corona. I prinsippet er årsaken den samme, forskjellen er bare at den uspesifiserte grunnen er gjort av NP, mens "COMM" -grunnen er gjort av OCC. Flyreiser som er kansellert på grunn av andre forhold er beviselig ubetydelig små. Tallet der årsaken er Corona, er vist på bunnlinjen for å gi et inntrykk av hvor mange flyreiser av den totale prosentandelen som ble kansellert på grunn av viruset.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning ettersom kanselleringen anses som et resultat av ekstraordinære omstendigheter.

### **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. 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 18. juni, mindre enn to uker før avgang.

SAS har vist til at flyvningene 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.

Nemndas flertall, lederen og bransjerepresentantene, finner det sannsynliggjort at kanselleringen skyldtes covid-19. Flertallet har lagt vekt på den dokumentasjonen som SAS har fremlagt, samt tidspunktet for den kansellerte flyvningen. Teoretisk sett kunne flyselskapene likevel operert med normalt antall flyvninger, nesten uten passasjerer, og således unngått kansellering. Etter flertallets syn ville imidlertid et slikt krav ikke vært rimelig, og dermed ikke harmonere med at flyselskapene kun pålegges å treffe "rimelige tiltak". Kravet ville fort kunne medføre konkurser hos flyselskapene, i tillegg til andre samfunnsmessige uheldige følger av et slikt krav om nærmest tomme flyavganger. Flertallet finner på denne bakgrunn at kanselleringen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager har dermed ikke rett på standardkompensasjon som følge av kanselleringen.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, er av den oppfatning at klager har rett til standarderstatning som følge av kanselleringen i dette tilfellet.

Mindretallet mener at flyselskapet ikke i tilstrekkelig grad har godtgjort at kanselleringen skyldtes covid-19. Mindretallet mener at forklaringen og dokumentasjonen som er fremlagt er for generell ved at det henvises til reiserestriksjoner og flyselskapets interne prosedyrer av trafikkprogrammet under covid-19 pandemien, uten å knytte dette konkret opp mot klagers flyvning. Mindretallet mener at det ikke er dokumentert at akkurat denne flyvningen ble kansellert grunnet covid-19.

I tråd med flertallets begrunnelse anbefaler nemnda at klager ikke gis medhold. Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår over.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold

## **Nemndas representanter**

Helen Engebrigsten (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)