

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon og standarderstatning som følge av kansellering. Covid-19.

Dato

01.12.2020

Saksnummer

2020-01718

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med SK281 fra Oslo til Bergen den 12. mars 2020 med planlagt avreise kl. 17:45. Planlagt retur fra Bergen var den 16. mars 2020 kl. 09:20 med SK252.

Den 12. mars kl. 14:36 mottok imidlertid klager beskjed om at reisen fra Oslo til Bergen var kansellert. Årsaken til kanselleringen var mangel på besetning. Klager ble ombooket til en flyvning senere samme dag, men også denne ble kansellert. I etterkant søkte klager om å få refusjon, men refusjonssøknaden ble avslått. Avslaget ble begrunnet med at kanselleringen skyldtes manglende besetning på grunn av covid-19. Klager mener at om det ikke er mulig å få refusjon for strekningen Oslo – Bergen, vil det i alle tilfeller være urimelig å ikke få refusjon for returreisen da den ikke var kansellert, samt at klager ikke ville få benytte seg av den.

Klager krever refusjon av flybillettene pålydende NOK 797 og standardkompensasjon pålydende EUR 250.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har vist til at klager har fremmet krav om kompensasjon i henhold til EU-forordning 261/04 i forbindelse med kansellering av hans avgang SK281 den 12. mars 2020 fra Oslo til Bergen.

SAS bestrider kravet og mener den bakenforliggende årsaken til kanselleringen skyldes covid-19 pandemien og dens omgang.

SAS viser til at pandemien har skapt alvorlige økonomiske problemer for flybransjen. Situasjonen de første månedene etter at utbruddet ble kjent var ekstremt uoversiktlige, og selv om de offisielle reiserådene først kom 14. mars 2020, var SAS i dialog med FHI om smittevernstiltak allerede i månedsskiftet februar – mars.

Ett av smittevernstiltakene var at besetningsmedlemmer som hadde vært om bord i et fly der det enten var mistanke om smitte eller påvist smitte, måtte i karantene. Etter hvert begynte viruset å spre seg svært raskt i Europa, og særlig flyvninger fra Alpene ble gjenstand for mange antatte smittetilfeller. En åpenbar konsekvens av dette var at det etter hvert ble mangel på besetningsmedlemmer til å operere de allerede planlagte rutene.

I tillegg til ovenstående, var det også værproblemer med sterke vindkast i Skandinavia som forårsaket ytterligere uregelmessigheter i trafikkbildet, samt at besetningen ble værfaste og ikke befant seg på riktig sted til riktig tid.

SAS mener at årsaken til kanselleringen av klagers avgang var en kombinasjon av værsituasjonen og den ekstremt vanskelige situasjonen med covid-19 som alle flyselskap, herunder SAS, befant seg i på dette tidspunktet.

Med bakgrunn i klagers ønske om refusjon av reisen, har SAS refundert klagers billett fult ut (både ut- og hjemreise) den 28. juli 2020.

SAS kan imidlertid ikke imøtekomme krav om EU-kompensasjon i dette tilfellet.

Nemnda bemerker

Klager har krevd refusjon av sine flybilletter og standardkompensasjon i henhold til EU 261/2004. Nemnda legger til grunn at SAS har refundert klagers flybilletter og vil derfor kun ta stilling til spørsmålet om standarderstatning.

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

I dette tilfellet skyldtes kanselleringen mangel på besetning som følge av covid-19 pandemien. Flyselskapet har vist til at som et smittevernstiltak måtte besetningsmedlemmer som hadde vært om bord i et fly der det enten var mistanke om smitte eller påvist smitte i karantene. Dette førte etter hvert til mangel på besetningsmedlemmer til å operere allerede planlagte ruter. I tillegg til dette har flyselskapet dokumentert at det var værproblemer med sterke vindkast i Skandinavia. Dette medførte at besetningen ble værfaste. Nemnda 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. Klager har derfor ikke krav på standarderstatning.

Saken er behandlet med én forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften §5-5(5).

Vedtak

Transportklagenemnda - Fly kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Lene F. Johnsen (leder)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Gøran Jenssen (Widerøe)
- Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)