

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering. Covid-19.

Dato

08.04.2021

Saksnummer

2020-01957

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (tre personer totalt) skulle reise fra Oslo til Beijing via København den 1. juni 2020 kl 10.55. SK1467 fra Oslo til København ble kansellert under to uker før avreise. Klager ble ombooket til SK1455 kl. 08.00 samme dag.

Klager poengterer at SK1467 var kansellert i mer enn to måneder og SAS hadde ingen planer om å gjenåpne ruten før i slutten av juni. Derfor mener klager at SAS hadde ansvar om å informere om avbestillingen minst to uker før avgang.

Med dette så mener klager at de har krav på standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro per person, totalt 750 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde opprinnelig en reisebyråbooking fra Oslo til Yantai med utreise den 01. juni 2020. Billettene var utstedt på Air China dokument. SAS opererte første strekning fra Oslo til København med SK1467 med avgang kl 10:55. SAS flyvningen ble imidlertid innstilt den 19. mai, og klager ble booket om til SK1455 kl 08:00 og videre reise fra København kunne dermed gjennomføres som planlagt.

Klager ble informert om ruteendringen per epost og sms av SAS den 19. mai.

Kanselleringen av SK1467 skyldtes covid-19 pandemien. Nær samtlige av SAS kansellerte flyvninger mellom mars og november 2020 skyldtes pandemien, det vises til fremlagt dokumentasjon. Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor SAS' kontroll.

SAS har refundert klager ekstrapgifter på 295 euro. Det har også blitt overført 29500 EuroBonus poeng til klagers EuroBonus konto.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til SAS' brev.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at klagers flyvning ble kansellert mindre enn to uker før avgang, og at klager ble booket om til ny flyvning 2 timer og 55 minutter tidligere enn opprinnelig avgang. Klager har fremsatt krav om standardkompensasjon 250 euro for hendelsen i henhold til EU-forordning 261/2004.

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. Klager ble informert om ruteendringen den 19. mai, dette er mindre enn to uker før avreise.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen og forbrukerrepresentantene, mener at flyselskapet ikke har godtgjort at kanselleringen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått. SAS har uttalt at SK1467 ble kansellert som følge av covid-19 pandemien. Flyselskapet har imidlertid ikke forklart årsakssammenhengen eller fremlagt dokumentasjon på denne. Klager har etter flertallets syn derfor krav på standardkompensasjon.

Mindretallet, bransjerepresentantene, mener at klager ikke har rett til standard EU kompensasjon fordi kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter. Vedlagte dokumentasjon fra Network, over uregelmessigheter, viser at 100% av avgangene i juni var relatert til Covid-19 pandemien, og bør anses som tilstrekkelig dokumentasjon. Selv om pandemien var godt i gang, var situasjonen i juni uoversiktlig med konstante endringer av restriksjoner i de ulike land. Dette gav begrensninger i valg av rimelige tiltak for berørte passasjerer, og konstant omlegging av den operasjonelle driften for flyselskapene. Ikke alle uregelmessigheter kan legges til Covid-19, men grunnlag for bevisbyrden bør vurderes med det i tankene. En oversikt som viser prosentvis hvor stor del av den operasjonelle produksjonen, som ble påvirket av Covid-19, bør være tilstrekkelig til å vise årsakssammenhengen.

I tråd med flertallets syn har klager krav på standarderstatning.

Klager hadde gjennomgående billett fra Oslo til Beijing. Siden avstanden mellom Oslo og Beijing, målt etter storsirkelmetoden, er mer enn 3 500 kilometer, jf artikkel 7 nr 1 og 4, EU-domstolens dom av 07.09.2017 i saken Bossen med flere mot Brüssels Airlines (C-559/16) og gcmapp.com, utgjør erstatningen 600 euro.

Nemnda viser til EU-forordningens artikkel 5 nummer 1 bokstav c) punkt ii) om at retten til standarderstatning bortfaller dersom passasjerene opplyses om innstillingen mellom to uker og syv dager før opprinnelig planlagt avgang og tilbys omruting slik at de kan reise høyst to timer før opprinnelig planlagt avgang og ankomme det endelige bestemmelsesstedet senest fire timer etter opprinnelig planlagt ankomst. Klager ble booket om slik at han reiste kl 08.00 fra Oslo, dette er mer enn to timer før opprinnelig avgangstid. Retten til standarderstatning faller derfor ikke bort etter artikkel 5 nr. 1 bokstav c punkt ii).

Klager ble booket om til et tidligere fly mellom Oslo og København, men tok den samme flyvningen videre mellom København og Beijing som i den opprinnelige reiseruten (CA878). Klager ankom derfor Beijing i tråd med opprinnelig ankomsttid, og klager har etter dette krav på 50 % av erstatningsbeløpet, 300 euro per person, jf. forordningens artikkel 7 punkt 2 bokstav c).

Nemnda anbefaler at SAS utbetaler 300 euro per person.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår over.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler 300 euro per person.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)