

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning for kansellert flyvning. Covid-19.

Dato

08.04.2021

Saksnummer

2020-01498

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde billetter for seg og sin datter med SAS for en reise fra Stavanger via København til Hannover den 16. mars 2020 kl.13.45. Planlagt ankomst til Hannover var kl. 18.20. Flyvningen fra Stavanger med SK1869 ble kansellert den 4. mars, altså mindre enn to uker før avreise, og de ble omrutet til en senere avgang på samme reiserute med ankomst Hannover kl. 22.30. Dette passet ikke for klager som skulle reise med et lite barn.

Klager fremsatte krav om standarderstatning for den kansellerte reisen, men fikk til svar at den ble kansellert som følge av covid-19. Klager mener dette ikke stemmer da det ikke forelå noen reiserestriksjoner til Tyskland den 4. mars. Klager mener avgangen fra Stavanger ble kansellert som følge av lavt passasjerantall og at SAS derfor har kansellert av kommersielle årsaker. Klager viser til at han selv ble omrutet til Hannover samme dag, så innreise til Tyskland var ikke noe problem.

Klager fastholder sitt krav om standarderstatning for seg og sin datter i henhold til EU-forordning 261/2004

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde opprinnelig en booking med SK1869 den 16. mars 2020. Flyvningen ble imidlertid kansellert. Kanselleringen skyldtes den globale Corona-pandemien, herunder innreiserestriksjoner.

Corona-viruset hadde sitt første utbrudd i Hubei-provinsen i Kina i slutten av 2019. Derfra begynte det å spre seg med en voldsom fart over hele verden. I Europa ble i første omgang Østerrike og Italia særlig rammet. Den 30. januar 2020 erklærte Verdens helseorganisasjon (WHO) at utbruddet var en global folkekrise.

For å gjøre fremstillingen så kort og oversiktlig som mulig, vil SAS i dette tilsvaret hovedsakelig fokusere på norske forhold, og hva den norske regjeringen har innført av reiserestriksjoner og andre regler og anbefalinger.

Den 14. mars 2020 kom Utenriksdepartementet (UD) med nye reiseråd i forbindelse med utbruddet av viruset der reiser som ikke er strengt tatt nødvendige ble frarådet. Reiserådet gjaldt til alle land og i første omgang til 14. april 2020. Rådet ble begrunnet med økningen i utbredelse av viruset internasjonalt og den uforutsigbare og vanskelige situasjonen man stod overfor. Reiserådet har stadig blitt forlenget, og den 15. mai 2020 ble rådet forlenget til å gjelde frem til 20. august 2020.

Det har siden viruset ble oppdaget vært innført reiseråd til fastlands-Kina, og etter hvert til områder der det har vært kjent at det har vært stor spredning. I Europa ble det kjent at det først og fremst var områder i Alpene – særlig Italia – som var særlig utsatt for smitte. Per dags dato er situasjonen fremdeles uoversiktlig og spredningen er ennå ikke under kontroll. Nå er alle verdens land rammet av viruset i større eller mindre grad, hvilket medfører flere stengte grenser og karantenebestemmelser for reisende.

Pandemien har gjort at etterspørselen for flytransport har gått drastisk ned; fra det åpenbare skyldes dette reiserestriksjonene nesten samtlige land har innført, reiseforbud innført hos bedrifter, samt frykten befolkningen har hatt for å reise. Tall fra flybransjens største bransjeorganisasjon, IATA, viser at 98% av de markedene som skaper omsetning har fått innført reiserestriksjoner. Konsekvensen av dette er at flyselskapene ikke har hatt mulighet til å generere omsetning, og således inntjening fra den viktigste inntektskilden, som er billettsalg. Samtidig har enhetskostnadene og de faste kostnadene forbundet med det å gjennomføre en flyvning likevel holdt seg på et tilnærmet likt nivå. Dette er særlig kostnader forbundet med drivstoff og vedlikehold av flyene, samt lønnskostnader til ansatte.

Det rettslige utgangspunktet for vurderingen om klagers rett til standardkompensasjon er EU-forordning 261/2004. Hovedregelen er at klager har rett på kompensasjon dersom flyvningen enten innstilles eller blir vesentlig forsinket, jf. artikkel 5 og 7. Klager har derimot ikke rett på kompensasjon dersom flyselskapet kan bevise at kanselleringen eller forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne ha vært unngått selv om alle rimelige tiltak har blitt truffet, jf. artikkel 5 (3).

Hva som defineres som ekstraordinære omstendigheter er ikke listet opp i forordningen, men har gjennom rettspraksis blitt definert som begivenheter som ikke er en del av flyselskapets sedvanlige aktivitetsutøvelse, og at den skal ligge utenfor flyselskapets faktiske kontroll.

Som tidligere nevnt er pandemien verdensomspennende, og stater har mer eller mindre stengt grensene i den hensikt å unngå smittespredning. De offisielle reiserådene fra UD har vært at man skal unngå alle reiser som ikke er strengt tatt nødvendige. Det har

også vært påbud om karantene dersom en kommer hjem fra en utenlandsreise, hvilket åpenbart påvirker folks vilje til å reise utenlands med fly. Det har vært gitt råd – og til dels strenge oppfordringer – fra myndighetene om at man bør holde seg hjemme. De aller fleste velger å lytte til slike råd, som igjen resulterer i at de aller fleste avstår fra å reise. Slike råd og anbefalinger gitt av myndigheter må åpenbart oppfylle vilkårene for å være utenfor flyselskapets sedvanlige aktivitetsutøvelse og utenfor flyselskapets faktiske kontroll. Dette må gjelde selv om det rent lovteknisk ikke har eksistert et reiseforbud.

EU-kommisjonen støtter også dette synspunktet, da de i sin tolkningsveileder «Interpretative Guidelines on EU passenger rights regulations in the context of the developing situation with Covid-19» har uttalt følgende:

“The Commission considers that, where public authorities take measures intended to contain the Covid-19 pandemic, such measures are by their nature and origin not inherent in the normal exercise of the activity of carriers and are outside their actual control.”

Videre uttaler kommisjonen at vilkåret om ekstraordinære omstendigheter må være oppfylt i de tilfeller der myndighetene forbyr spesifikke flyruter, eller forbyr/fraråder personer å dra, slik at flyvningen ikke lenger har noe hensikt. Dette er tilfellet for de aller fleste SAS-flyvninger som er kansellert etter at reiserådene fra UD trådte i kraft. Det vil med andre ord ikke ha betydning for utfallet om flyvningen er kansellert lenge før, eller tett opptil den opprinnelige avgangstid.

Klager skulle som tidligere nevnt reise til Hannover i Tyskland via København. Dette var helt i starten av pandemien og klager anfører at det på avreisetidspunktet ikke fantes restriksjoner på reise til Tyskland. Den 15. mars 2020 ble det annonsert fra det tyske innenriksministeriet at det ville tre i kraft innreiserestriksjoner den 16. mars 2020 som blant annet innebar kun tyske statsborgere og personer med permanent oppholdstillatelse fikk lov til å komme inn i landet. Flere grenser ble også stengt, deriblant grensen til Danmark hvor klager skulle ankomme fra.

Det må i tillegg legges vekt på at situasjonen var ekstremt uoversiktlig de første månedene etter at utbruddet ble kjent. Det har ikke vært mulig for noen å kjenne til verken de langsiktige konsekvensene, eller hva som har vært det riktige å gjøre under denne tiden. Selv om de offisielle reiserådene om at alle reiser bør unngås ikke kom før den 14. mars 2020 var SAS i dialog med FHI om hvilke smittevernstiltak som måtte igangsettes allerede i månedsskifte februar-mars. I denne sammenheng må også nevnes den situasjonen de ansatte i den operasjonelle delen av selskapet stod i.

Et av flere smittevernstiltak var blant annet at besetningsmedlemmer som hadde vært om bord i et fly der det enten var mistanke om smitte, eller påvist smitte, måtte i karantene. Da viruset begynte å spre seg i Europa, spredte det seg raskt, og særlig flyvninger fra Alpene ble gjenstand for mange antatte smittetilfeller. En åpenbar

konsekvens av et slikt tiltak var at det etter hvert ble mangel på besetningsmedlemmer til å operere de allerede planlagte rutene.

På bakgrunn av det ovennevnte vil ikke SAS imøtekomme klagers krav om standardkompensasjon etter forordningen.

Nemnda bemerker

Kansellering gir passasjeren 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, eller med mindre flyselskapet har informert om kanselleringen minst to uker før planlagt avgangstid.

Kanselleringen av klagers flyvning med SK1869 den 16. mars 2020 skjedde den 4. mars 2020, altså 12 dager før avreise.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen og forbrukerrepresentantene, mener at flyselskapet ikke i tilstrekkelig grad har godtgjort at kanselleringen skyldes 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 og nemnda finner det ikke dokumentert at akkurat klagers flyvning ble kansellert grunnet covid-19. Nemnda bemerker at flyvningen i dette tilfellet ble kansellert før reiserestriksjoner ble innført, og før covid-19 ble erklært en pandemi.

Mindretallet, bransjerepresentantene, mener at SAS har godtgjort hvorfor avgangen ble kansellert 12 dager før, med begrunnelse i UDs' anbefalinger og utviklingen av Covid-19 pandemien, som klassifiseres som ekstraordinære omstendigheter. Klager bør således ikke tilkjennes EU kompensasjon.

I tråd med flertallets syn anbefaler nemnda at klager får medhold i sitt krav om standarderstatning på 250 euro per person, totalt 500 euro.

Vedtaket er fattet med dissensen som fremgår over.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler klager standarderstatning på 250 euro per person, totalt 500 euro.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)
Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)
Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)