

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning, verdikupong eller EuroBonus-poeng som følge av kansellering. Korona.

### Dato

01.12.2020

### Saksnummer

2020-01799

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager og en medpassasjer hadde bestilt en tur-returreise med SAS mellom Alta og Oslo. Utreisen var med SK4409 fra Alta til Tromsø og SK4411 fra Tromsø til Oslo den 29. mai 2020, mens hjemreisen var med SK4434 fra Oslo til Alta den 1. juni 2020.

Klager anfører at billettene ble kjøpt 20. april. Den 20. mai informerte SAS per SMS om at reisen var kansellert. Klager anfører at de ikke ble tilbudt noen alternativ reiserute. Da klager logget inn for å dobbeltsjekke, oppdaget de at det sto at reisen startet i Tromsø, og at returflyvningen var flyttet til 2. juni. Klager anfører at det således ikke var mulig å gjennomføre reisen.

Klager påpeker at de kjøpte billettene etter at korona-epidemien var et faktum, og at beskjeden om kansellering først ble gitt ni dager før avreise, selv om fremlagt dokumentasjon tyder på at SAS visste at flyvningene ville bli kansellert allerede den 4. mai. Klager stiller seg kritisk til at SAS oppgir Covid-19 som årsak til kanselleringen og at SAS ikke tilbød en alternativ reiserute. Klager anfører at SAS fortsatte å fly til Alta flere ganger i uken etter den 12. mars og at de fortsatt fløy til andre steder, som Altas naboby Lakselv, den 29. mai. Klager anfører at de ikke kan se at det har vært særskilte restriksjoner for reiser til og fra Alta, og anfører i tillegg at Widerøe fløy til og fra Alta den 29. mai. SAS fløy også til og fra Alta noen dager før og etter den 29. mai.

Det vises til klagers øvrige anførsler i fremlagt dokumentasjon.

Klager krever standarderstatning på 250 euro per person, totalt 500 euro, i henhold til EU-forordning 261/2004, eller eventuelt en verdikupong eller EuroBonus-poeng, som følge av kanselleringen.

## **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Klager med reisefølge hadde opprinnelig bestilt reise med SK4409 og SK4411 fra Alta til Oslo via Tromsø den 29. mai 2020. Flyvningen ble imidlertid kansellert. Kanselleringen skyldtes forhold forbundet med den globale koronapandemien, herunder innreiserestriksjoner.

Fremlagt kopi av PNR-historikken viser at klagers avgang fra Alta og returen fra Oslo ble innstilt den 19. mai 2020, altså ti dager før avreisen.

Bestillingen ble kansellert av klager via SAS' hjemmeside den 20. mai, og kostnaden for billettene (20 000 EuroBonus-poeng) ble refundert til klagers EuroBonus-konto samme dag. Det er ikke belastet skatter og avgifter på denne reisen, så billettene er refundert i sin helhet.

Hovedregelen er at klager har rett på kompensasjon dersom flyvningen enten innstilles eller blir vesentlig forsinket, jf. artikkel 5 og 7 i EU-forordning 261/2004. 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.

Koronapandemien er 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» skriver 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 skriver 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 har vært en enestående nedgang i antall innkommende bestillinger, samtidig som flere og flere har kansellert sine reiser. I sammenheng med de strenge reiserådene har det derfor vært nødvendig for SAS å kansellere de fleste av rutene under pandemien da det rett og slett ikke finnes passasjerer. Rutene har blitt kansellert suksessivt, der også en del av rutene har blitt kansellert god tid i forveien. Kommisjonen har i denne sammenheng uttalt at det må være anledning for flyselskapene å ikke vente i det lengste med å kansellere:

«In such situations, it may be legitimate for a carrier not to wait until very late, but to cancel the flight in good time (and even without being certain about the rights of the various passengers to travel at all), in order for appropriate organisational measures to be taken, including in terms of care for passengers owed by the carrier.»

Det vil med andre ord ikke ha betydning for utfallet om flyvningen er kansellert lenge før, eller tett opptil den opprinnelige avgangstid.

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 månedsskiftet 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.

Civil Aviation Authority (UK CAA) har erkjent at flyselskaper kan velge å kansellere en flyvning hvis bare et lite antall passasjerer forventes å reise, selv om det ikke er forbudt å gjøre det, hvis tjenester på destinasjonen som hotell eller restaurant ikke er operasjonelle og at en slik kansellering også kan ansees som en ekstraordinær omstendighet. Det er også bortkastede miljøressurser å betjene flyvninger med ingen eller svært få passasjerer.

I en normal situasjon ville de fleste flyselskaper ombooke rammede passasjerer som følge av et kansellert fly. Det har imidlertid ikke vært mulig for SAS å dra nytte av de normale interlining-avtalene med konkurrerende flyselskaper under denne pandemien. De fleste flyselskaper har begrenset billettsalget og overføringer av rammede passasjerer fra andre flyselskaper som en sikkerhet dersom de selv ender opp med å måtte kansellere flyvninger. På toppen av dette har ikke det utbredte bestillingssystemet Amadeus taklet det enorme antallet kansellerte flyvninger og har derfor ikke vist de faktiske bestillingstallene eller flystatusene. Kombinasjonen av dette har gjort det umulig å booke om til andre selskaper.

Basert på ovenstående hevder SAS at kanselleringen av klagers flyvning er forårsaket av koronaviruset og at det ikke var mulig for SAS å finne fornuftige tiltak for å unngå kanselleringen under rådende omstendigheter.

SAS har refundert bestillingens fulle verdi, men kan ikke imøtekomme klagers forespørsel om standarderstatning.

### **Nemnda bemerker**

På bakgrunn av sakens opplysninger legger nemnda til grunn at SK4409 fra Alta til Tromsø den 29. mai 2020 og SK4434 fra Oslo til Alta den 1. juni 2020 ble kansellert. SK4411 fra Tromsø til Oslo gikk som normalt, og klager ble omrutet til ny flyvning fra Oslo til Alta den 2. juni 2020. Klager ble ikke omrutet til ny flyvning fra Alta til Tromsø. Videre legger nemnda til grunn at beskjed om kansellering ble gitt mindre enn to uker før avgang.

Kansellering gir 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 artikkel 5.

I dette tilfellet mener nemnda at flyselskapet ikke 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. Nemnda mener at den dokumentasjonen som er fremlagt er for generell ved at det henvises til innreiserestriksjoner som ikke gjør seg gjeldende på innenlandsflyvninger som denne. Det er ikke dokumentert at akkurat denne flyvningen ble kansellert grunnet covid-19.

Klager har derfor krav på standarderstatning.

Nemnda anbefaler at flyselskapet utbetaler 250 euro per person til klager.

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

**Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at flyselskapet utbetaler 250 euro per person til klager.

**Nemndas representanter**

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