

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet ruteendring.

Dato

15.06.2021

Saksnummer

2020-03396

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Tromsø til Kristiansund via Oslo den 13. september 2020 med SAS kl 10.30 med ankomst kl 13.45. Tolv dager før avreise mottok klager melding om at SK4419 fra Tromsø til Oslo var kansellert, og at han var booket om til senere avgang samme dag kl 16.30 med ankomst kl 20.05. Den nye avgangstiden passet ikke for klager, han tok kontakt med SAS og ble booket om til ny avgang dagen før fra Tromsø til Oslo, og beholdt den opprinnelige videreforbindelsen fra Oslo til Kristiansund den 13. september.

SAS hevder at kanselleringen ble forårsaket av covid-19 pandemien. Klager mener flyselskapet ikke har dokumentert hvorfor akkurat denne flyvningen ble kansellert. I denne aktuelle perioden var det ingen spesielle krav fra myndighetene på innenriksreiser, og andre fly gikk som normalt.

Klager krever standarderstatning 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyvningen ble kansellert grunnet covid-19 pandemien.

Covid-19 viruset hadde sitt første store 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.

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.”

Det har vært en enestående nedgang i antall innkommende bookinger, 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.”

SAS legger til grunn at kanselleringen av klagers flyvning skyldtes ekstraordinære omstendigheter grunnet covid-19 viruset. SAS har truffet rimelige tiltak i dette tilfellet og booket klager om til en ny reiserute samme dag. Klager foretrakk imidlertid å reise dagen før fra Tromsø til Oslo, og kunne dermed reise som planlagt fra Oslo til Kristiansund den 13. september. SAS kan ikke imøtekomme kravet om standarderstatning.

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 1. september, mindre enn to uker før avgang.

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 forklaringen og dokumentasjonen som er fremlagt er for generell ved at det henvises til reiserestriksjoner og nedgang i etterspørsel uten å knytte dette konkret opp mot klagers flyvning. Det er ikke dokumentert at akkurat denne flyvningen ble kansellert grunnet covid-19.

Nemnda kan basert på ovenstående anbefale at klager får medhold i sitt krav om standarderstatning.

Ved kansellering har klager krav på omruting eller refusjon etter artikkel 8. Klager ble tilbudt omruting som medførte ny avreise fra Tromsø dagen i forveien, og samme ankomsttid den 13. september.

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 den 12. september fra Tromsø, dette er mer enn to timer før opprinnelig avgangstid. Klager ankom det endelige bestemmelsesstedet i henhold til opprinnelig reiserute. Klager har etter dette krav på 50 % av erstatningsbeløpet, jf. forordningens artikkel 7 punkt 2 bokstav c).

Nemnda anbefaler etter dette at SAS utbetaler 125 euro til klager.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler 125 euro til klager.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Gøran Jenssen (Widerøe)