

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning utbetalt i voucher til dobbelt verdi.

Dato

15.06.2021

Saksnummer

2020-03250

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Evenes til Stavanger via Oslo den 5. oktober, da han 13 dager før avreise fikk beskjed om at Oslo - Stavanger var kansellert. Dette medførte at klager ble ombooket og fikk en del bryderier for dette. SAS fastholder at kanselleringen skyldtes covid-19, men klager mener at pandemien har pågått såpass lenge og under noenlunde stabile forhold her til lands, så SAS burde fint klare å overholde vanlige flyvninger evt. minimum varsle passasjerer minst 14 dager før avreise.

Klager mener at kanselleringen til SAS var pga. kommersielle årsaker og krever at flyselskapet betaler standardkompensasjon utbetalt i voucher med dobbel verdi.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har i sitt tilsvarende svar til nemnda datert 20. desember 2020 gitt følgende svar:

Klager hadde booket en reise fra Evenes til Stavanger tur / retur med følgende reiserute:

SK4095 5. oktober 2020 EVE - OSL

SK4055 5. oktober 2020 OSL - SVG

SK4024 20. oktober 2020 SVG - OSL

SK4094 20. oktober 2020 OSL - EVE

Flyvningene SK4095 og SK4055 ble imidlertid kansellert. Kanselleringen skyldtes forhold forbundet med den globale Corona-pandemien. Kanselleringene skjedde den 21. september, 14 dager før avreise. SAS viser til fremlagt bookinghistorie. Klager opplyser at han ble informert av byrået på dagen den 22. september. SAS har i tråd med klagers ønske booket han om med samme dato for utreise og retur, men med en overnatting i Oslo på utreisen.

Klager har fremmet krav om standardkompensasjon etter EU-forordning 261/2004. Klager har som utgangspunkt rett på standardkompensasjon dersom flyvningen kanselleres. Denne retten gjelder ikke dersom flyselskapet kan bevise at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak har blitt truffet. Det følger av rettspraksis at begivenheter som ikke er en del av flyselskapets sedvanlige aktivitetsutøvelse og som ligger utenfor flyselskapets faktiske kontroll anses som ekstraordinær omstendighet.

SAS vurderer det slik at pandemiens effekter i form av nasjonale og internasjonale restriksjoner, regler og tiltak må anses som en ekstraordinær omstendighet som ligger utenfor flyselskapets kontroll. Det vises her til en lengre forklaring av virusets omfang, spredning og dets innvirkning på luftfarten.

SAS kan på bakgrunn av overnevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Kansellering gir passasjerer rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, med mindre passasjerene opplyses om kanselleringen minst to uker før planlagt avgangstid, jf. EU-forordning 261/2004 artiklene 5 og 7.

I dette tilfellet mottok klager informasjon om kanselleringen den 22. september, altså mindre enn to uker før avreisetidspunktet.

Nemnda mener 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 dokumentasjon som er fremlagt er for generell ved at det henvises til restriksjoner og nedgang i etterspørsel uten å knytte dette konkret opp mot klagers to flyvninger. Det er ikke dokumentert at akkurat disse flyvningene ble kansellert grunnet covid-19.

Basert på ovenstående er nemnda av den oppfatning at klager har rett på standardkompensasjon på 250 euro. Klager har i sitt krav fremmet ønske om at kompensasjonen skal utbetales i form av voucher til dobbel verdi.

Etter forordningen har klager krav på standarderstatning i kontanter. Det er opp til SAS og klager om de heller vil inngå en avtale om at det utstedes en voucher til dobbel verdi.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler standardkompensasjon til klager på 250 euro.

Nemndas representanter

- Lene F. Johnsen (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Gøran Jenssen (Widerøe)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)