

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav refusjon av flybilletter og standardkompensasjon som følge av kansellert flyvning. Covid-19.

### Dato

01.12.2020

### Saksnummer

2020-01813

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med SK4769 fra Oslo til Praha den 18. mai 2020 med planlagt avreise kl. 10:05. Den 9. mai 2020 mottok klager informasjon om at flyet var kansellert. Klager viser til at SAS hevder at kanselleringen skyldes covid-19, men at flyselskapet ikke har dokumentert dette. Klager anfører at det er minst like sannsynlig at flyet hadde for lavt belegg til at det var økonomisk lønnsomt for SAS å gjennomføre flyvningen.

Klager krever refusjon av flybilletter pålydende NOK 789 og standardkompensasjon pålydende EUR 250 som følge av kanselleringen.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har vist til at klager har fremmet krav om kompensasjon etter EU-forordning 261/04 i forbindelse med kanselleringen av hans booking med SK4769 fra Oslo til Praha den 18. mai 2020. SAS bestrider kravet og anfører at kanselleringen skyldtes forhold forbundet med den globale covid-19 pandemien, herunder innreiserestriksjoner.

SAS viser til at det fremgår av PNR-historien at klagers avgang fra Oslo til Praha ble innstilt den 07. mai 2020, 11 dager før avreise. Klager fikk beskjed om kanselleringen og at han måtte kontakte SAS for eventuell ombooking/refusjon. SAS kan ikke se at klager har kontaktet selskapet. SAS har videre lagt ved dokumentasjon fra SAS Slot som bekrefter at det var covid-19 som var årsaken til innstillingen.

SAS har vist til at pandemien har ført til at etterspørselen for flytransport har gått drastisk ned og som en konsekvens av dette har ikke flyselskapene hatt mulighet til å generere omsetning, og således inntjening fra den viktigste inntektskilden (billettsalg). Samtidig har enhetskostnader og faste kostnader forbundet med å gjennomføre

en flyvning holdt seg på likt nivå. Disse kostnadene består av blant annet drivstoff, vedlikehold av flyene samt lønnskostnader til ansatte.

SAS legger til grunn at 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 innstilles eller blir vesentlig forsinket, jf. artikkel 5 og 7. Klager har derimot ikke rett på kompensasjon dersom flyselskapet kan bevise at kansellering eller forsinkelse 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.

Ettersom pandemien er verdensomspennende, har stater 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, samt at det har vært påbud om karantene dersom en kommer hjem fra utenlandsreise. SAS anfører at slike råd og anbefalinger gitt av myndighetene åpenbart oppfyller 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. SAS viser til at EU-kommisjonen støtter dette synspunktet og har i den forbindelse vist til en uttalelse fra EU-kommisjonen i deres tolkningsveileder «Interpretative Guidelines on EU Passenger Rights Regulations in the context of the developing situation with Covid-19».

EU-kommisjonen har videre uttalt at vilkåret om ekstraordinære omstendigheter må være oppfylt i de tilfeller der myndighetene forbyr spesifikke ruter eller forbyr/fraråder personer å dra slik at flyvningen ikke lenger har noe hensikt. SAS anfører at dette er tilfellet for de aller fleste SAS-flyvninger som er kansellert etter rådene fra UD trådte i kraft.

SAS viser til at på grunn av nedgang i antall innkommende bookinger og på grunn av at flere reisende kansellerer sine reiser sett i sammenheng med reiserådene, har det vært nødvendig for SAS å kansellere de fleste av rutene under pandemien da det ikke finnes passasjerer. SAS har vist til at EU-kommisjonen har i den sammenheng uttalt at det må være anledning for flyselskapene å ikke vente i det lengste med å kansellere.

SAS mener at det også må legges vekt på at situasjonen de første månedene etter at utbruddet ble kjent var ekstremt uoversiktlige, og selv om de offisielle reiserådene først kom 14. mars 2020, var SAS i dialog med FHI om smittevernstiltak allerede i månedsskiftet februar – mars.

Ett av smittevernstiltakene var at besetningsmedlemmer som hadde vært om bord i et fly der det enten var mistanke om smitte eller påvist smitte, måtte i karantene. Etter hvert begynte viruset å spre seg svært raskt i Europa, og særlig flyvninger fra Alpene ble gjenstand for mange antatte smittetilfeller. En åpenbar konsekvens av dette var at

det etter hvert ble mangel på besetningsmedlemmer til å operere de allerede planlagte rutene.

Civil Aviation Authority (UK CAA) har erkjent at flyselskap 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. SAS viser videre til at det er også bortkastet 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 booking systemet Amadeus taklet det enorme antallet kansellerte flyvninger og har derfor ikke vist de faktiske booking tall eller flystatus. Kombinasjonen av dette har gjort det umulig å booke om til andre selskaper.

Basert på det ovenstående, er SAS av den oppfatning at kanselleringen av klagers fly er forårsaket av covid-19 og dermed må anses som en ekstraordinær hendelse. SAS viser til at de har refundert klagers billett i sin helhet, men at selskapet ikke kan imøtekomme klagers krav om EU-kompensasjon i dette tilfellet.

### **Nemnda bemerkar**

Klager har krevd refusjon av sine flybilletter og standardkompensasjon i henhold til EU 261/2004. Nemnda legger til grunn at SAS har refundert klagers flybilletter og vil derfor kun ta stilling til spørsmålet om standarderstatning.

Kansellering gir rett til standardkompensasjon med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, bransjerepresentantene og lederen, mener at flyselskapet har dokumentert at kanselleringen skyldes covid-19 pandemien, og at dette er en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Det har heller ikke vært mulig å ombooke passasjerer som har blitt rammet av kansellerte flyvninger, da de fleste flyselskapene har begrenset billettsalg og overføring av rammede passasjerer fra andre flyselskap som en sikkerhet i tilfelle de selv ender opp med å måtte kansellere flyvningen.

Flertallet mener at flyselskapet 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.

Mindretallet, forbrukerrepresentanten, mener at det ikke er dokumentert med sannsynlighetsovervekt at kanselleringen skyldes ekstraordinære omstendigheter. Dokumentasjonen fremlagt fra selskapet er generell og beskriver ikke konkret årsaken til kanselleringen av SK4829. Mindretallet viser til at dokumentet "traffic and flight information" henviser til covid-19 som årsak til kanselleringen, men uten å spesifisere ytterligere. Den mest sannsynlige årsaken til kanselleringen er i henhold til selskapets tilsvar mangel på passasjerer, noe som et mindretallets syn ikke utgjør en ekstraordinær omstendighet i denne sammenheng.

Nemnda anbefaler at klager ikke gis medhold i sitt krav om standarderstatning.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår over.

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

### **Vedtak**

Transportklagenemnda-fly kan ikke anbefale at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning.

### **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)