

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning, jf. EU-forordning 261/2004.

### Dato

15.06.2021

### Saksnummer

2020-03361

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen to personer) skulle fly fra Oslo til Athen den 29. juni 2020 med SAS. Opprinnelig avgang var med SK1461 fra Oslo til København og SK777 fra København til Athen, planlagt ankomst i Athen kl. 12:20.

Den 15. juni fikk klager en e-post om at grunnet den nåværende situasjonen, hadde klagers flyvninger blitt endret til SK1461 (samme) og SK2777 (ny ankomsttid i Athen kl. 20:30). Det var med andre ord en betydelig lengre ventetid i København.

Den 17. juni fikk klager en ny e-post om endring med samme flynummer, men planlagt ankomst i Athen kl. 20:20.

Grunnet den lange ventetiden i København valgte klager å booke om til en annen flyvning direkte mellom Oslo og Athen (SK4637, med planlagt avgangstid fra Oslo kl. 17:00 og ankomst i Athen kl. 21:45). Dette ble gjort den 23. juni. Kun noen timer senere fikk klager en ny e-post vedrørende endring. Da en gikk inn på hjemmesidene for å se endringen sto det at flyvningen var kansellert. Det var ingen mulighet for ombooking, men enten refusjon eller voucher. Klager valgte refusjon. De fikk kun syv dager til å søke om refusjon, og det stilles spørsmålstegn ved om dette er lovlig.

Klager fremsatte krav om standarderstatning og full refusjon av billettene, jf. EU-forordning 261/2004. Klager ville se på andre flyvninger med andre selskaper. Klager endte opp med å kjøpe nye billetter til sine tidligere flyvninger den 29. juni, med dobbelt pris denne gangen.

Den 20. juli 2020 sendte klager en puring til SAS om status på refusjonen, i tillegg til et spørsmål om hvorfor de opprinnelig kun fikk syv dager på seg til å søke om refusjon.

Klager fikk beskjed om at de ikke hadde søkt innen syv dager (noe som er en løgn), men at han nå ville få refusjon om kort tid.

Klager er misfornøyd med SAS sin kundebehandling i saken. De som passasjerer lider også av konsekvensene av covid-19.

Mens saken har vært inne hos Transportklagenemnda har SAS imøtekommet klagers krav om full refusjon av billettene. Det gjenstående kravet for vurdering er standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

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

Klager med reisefølge har fremmet krav mot SAS der det kreves standardkompensasjon etter EU-forordning 261/2004.

SAS bestrider kravet.

Klager hadde opprinnelig en booking fra Oslo til Athen via København den 29. juni 2020 på følgende reiserute:

SK1461 OSL-CPH

SK777 CPH-ATH.

Den 15. juni 2020 ble SK777 innstilt og klager ble booket om til en alternativ flygning: SK2777

Den 23. juni 2020 ble klager booket på en direkterute mellom Oslo-Athen, SK4637.

SK4637 (Oslo-Athen) ble innstilt i bookingen (UN) den 23. juni kl 10:38 zulu tid og bookingen ble avbestilt 23. juni kl 11:18 zulu tid.

Kanselleringen av SK777 og SK4637 skyldtes forhold forbundet med den globale Corona-pandemien, herunder innreiserestriksjoner.

Klagers første flyvning SK777, ble innstilt 15. juni, mer enn 14 dager før avreise. Klager ble booket om til SK4637 og denne avgangen ble innstilt den 23. juni 2020 på grunn av covid-19. Klager fikk beskjed om kanselleringen og bookingen ble kansellert 27. juni 2020.

Corona-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.

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 i den generelle delen.

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 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.”

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 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.

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 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.

SAS gjorde i dette tilfellet det som var mulig, i gitt situasjon, for å frakte klager til sitt bestemmelsessted, ved å booke om til ny avgang samme dag. Dessverre ble denne avgangen også innstilt og da det ikke fantes andre alternativer samme dag, ble klager informert om å kontakte SAS for ombooking eller refusjon. Bookingen ble følgelig avbestilt av klager med ønske om refusjon.

Basert på ovenstående hevder SAS at kanselleringen av klagers flyvning er forårsaket av coronaviruset og dermed må ansees som en ekstraordinær hendelse.

SAS har refundert klagers billetter i sin helhet men kan ikke imøtekomme klagers krav om EU kompensasjon i dette tilfellet.

### **Nemnda bemerker**

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet kan godtgjøre at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7.

Første kansellering av klagers flyvninger oppstod den 15. juni 2020 (SK777). Klager fikk i henhold til fremlagt e-post beskjed pr. e-post kl. 11:06 AM og ble ombooket. Den andre kanselleringen (SK4637) skjedde den 23. juni 2020.

SAS har i sitt tilsvarebrev anført at den første kanselleringen (SK777) var mer enn 14 dager før avreise og at den andre (SK4637) ble kansellert grunnet covid-19. Det er i begynnelsen av tilsvarebrevet anført at begge kanselleringene skyldtes forhold forbundet med den globale corona-pandemien, herunder innreiserestriksjoner.

I henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 punkt 1 bokstav c) i) kan flyselskapet fritas for ansvaret til å utbetale standarderstatning dersom det opplyses om kanselleringen minst to uker før avgangstid. Ordlyden i EU-forordning 261/2004 artikkel 5 punkt 1 bokstav c) i) er som følgende: "de opplyses om innstillingen minst to uker før planlagt avgangstid". Klagers flyvning SK777 hadde planlagt avgangstid den 29. juni 2020 kl. 08:10. Informasjonen om kanselleringen ble ifølge fremlagt dokumentasjon mottatt av klager den 15. juni kl. 11:06. Etter nemndas oppfatning kom beskjeden om kanselleringen med dette noen timer for sent til å kvalifisere for unntaket i bestemmelsen. Nemnda mener at SAS sitt svar er for generelt til å godtgjøre at årsaken til kanselleringen var covid-19. Nemnda er med dette av den oppfatning at klager er berettiget standarderstatning på 400 euro per person for kanselleringen av SK777.

Klager ble booket om til en flyvning med mellomlanding i København, og senere booket om til en direkteflyvning mellom Oslo og Athen: SK4637.

SK4637 (direkteflyvningen) med planlagt avreisedato den 29. juni 2020 ble kansellert den 23. juni 2020. Det var ingen mulighet for ombooking, og klager søkte om refusjon. Spørsmålet er om klager også har rett på standarderstatning for denne kanselleringen. SAS har anført at årsaken til kanselleringen var covid-19. Nemnda mener her også at SAS sin forklaring er for generell, og at det ikke er tilstrekkelig dokumentert at årsaken til kanselleringen av den spesifikke flyvningen skyldtes covid-19. Nemnda anbefaler at SAS utbetaler standarderstatning på 400 euro til hver av de reisende.

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler totalt 1600 euro i standarderstatning for kanselleringene av SK777 og SK4637.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler standarderstatning for to personer både for kanselleringen av SK777 og SK4637 (totalt 1600 euro).

## **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Gøran Jenssen (Widerøe)  
Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)  
Gustav Norman (Forbrukerrådet)