

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon grunnet kansellering.

Dato

30.06.2021

Saksnummer

2020-02437

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager med følge skulle reise fra Oslo til Trondheim den 5. juni 2020, da flyvningen ble kansellert kl.15.25 avreisedagen. Klager og følget ble booket om til DY768 med avgang kl.19.10.

Klager krever standardkompensasjon 250 euro per passasjer, totalt 500 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Det er fremmet krav om standardkompensasjon som følge av kansellering av DY760 fra Oslo (OSL) til Trondheim (TRD).

Flyvning DY760 5. juni 2020 ble kansellert som en konsekvens av COVID-19-pandemien.

Passasjerer kan ha krav på standarderstatning ved kanselleringer og forsinkelser etter forordning (EF) nr. 261/2004 artikkel 5 punkt 1 litra c) jf. artikkel 7 og Sturgeon dommen. Dette gjelder ikke dersom årsaken til kanselleringen eller forsinkelsen er ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne unngås med alle rimelige tiltak, jf. artikkel 5 punkt 3.

Det var i klagers reiseperiode anbefalt å unngå alle reiser som ikke er nødvendige.

Norwegian viser til EU kommisjonens fortolknings retningslinjer for EU forordning 261/2004 vedrørende COVID-19 artikkel 3.4, vedrørende retten til kompensasjon som sier 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 slår artikkelen også fast at påvirkningen av COVID-19 skal sees å være ekstraordinær omstendighet. Da det i denne perioden var anbefalt minimalt med reiser, var det nødvendig å kansellere visse flyvninger, grunnet manglende etterspørsel, forårsaket av myndighetenes anbefaling om minimal reise, ble visse flyvninger også slått sammen. Klagers flyvning ble dermed kansellert, og de ble booket om til senere flyvning, med avgang 3 timer og 30 minutter senere.

Det vises dermed at kanselleringen skyldtes COVID-19 pandemien, og at dette er en «ekstraordinær omstendighet» etter forordningens artikkel 5 punkt 3. Kanselleringen gir følgelig ikke grunnlag for standardkompensasjon.

Nemnda bemerker

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

Norwegian har vist til at flyvningene ble kansellert som følge av reiserestriksjoner innført av nasjonale myndigheter som følge av covid-19. Nemnda mener at covid-19 er en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand.

Nemndas flertall, lederen og bransjerepresentantene, finner det sannsynliggjort at kanselleringen skyldtes myndighetenes anbefaling om ikke å reise. Teoretisk sett kunne flyselskapet i dette tilfellet likevel operert med normalt antall flyvninger, nesten uten passasjerer, og således unngått kansellering. Etter flertallets syn ville imidlertid et slikt krav ikke vært rimelig, og dermed ikke harmonere med at flyselskapene kun pålegges å treffe "rimelige tiltak". Kravet ville fort kunne medføre konkurser hos flyselskapene, i tillegg til andre samfunnsmessige uheldige følger av et slikt krav om nærmest tomme flyavganger. Flertallet finner på denne bakgrunn at kanselleringen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager har dermed ikke rett på standardkompensasjon som følge av kanselleringen.

Mindretallet, forbrukerrepresentant Sørli, er av den oppfatning at klager har rett til standarderstatning som følge av kanselleringen. Norwegian har i sin forklaring vist til at kanselleringen skyldtes en kommersiell beslutning om å kansellere flyvningen, grunnet lav etterspørsel. Mindretallet forstår det slik at selskapet kunne valgt å operere flyvningen som normalt, uten at myndighetsrestriksjoner eller lignende var til hinder for gjennomføringen av denne. Selv om mindretallet har forståelse for at selskapet av kommersielle hensyn gjennomførte slike kanselleringer grunnet lav etterspørsel, kan ikke mindretallet se at en slik kansellering skjer grunnet Covid-19 pandemien som sådan. Selskapet har derfor etter mindretallets syn ikke godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Mindretallet viser for øvrig til at selskapene må ha hatt

en mulighet til å beregne slike kanselleringsbehov for innenriksflyvninger såpass langt ut i en relativt rolig periode i pandemien, og dermed hatt mulighet til å varsle om slike kanselleringer innenfor de tidsfrister som fritar selskapet fra å utbetale standarderstatning i forordningens art. 5 1. c)

Forbrukerrepresentant Sandvik fikk uventet forfall, og de øvrige medlemmene fant det forsvarlig å behandle saken med bare én forbrukerrepresentant, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Vedtaket er truffet med den dissens som fremkommer ovenfor.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Eva Schei (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)