

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

17.11.2021

Saksnummer

2021-00738

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt reise med SK0828 fra Amsterdam til Oslo med avreise 30. april 2021. Den 17. april mottok klager e-post fra SAS med beskjed om flyvningen tur/retur AMS - OSL var kansellert. Klager har fremsatt krav om standarderstatning som følge av kanselleringen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har fremsatt krav om standarderstatning grunnet kansellering av reisen med SK0828 fra Amsterdam til Oslo den 30. april 2021.

Flyvningen ble kansellert 15. april, men klager mottok ingen beskjed om dette samt tilbud om ombooking før 17. april. SAS avslår klagers krav da flyvningen ble kansellert som følge av covid-19. Det vises her til fremlagt dokumentasjon.

Covid-19 virusets spredning startet sent i 2019. Pandemien har redusert etterspørselen for flyreiser i alle deler av verden på et enestående nivå. Den verdensomspennende inntekten fra flyreiser var mer enn 50% lavere i mars sammenlignet med samme måned forrige år, med et uforholdsmessig tap i andre halvdel av mars, og en forventet kollaps i april. Den reduserte etterspørselen skyldes nasjonale reiserestriksjoner, samt institusjonell og individuell innsats for å forhindre økt spredning av sykdommen ved å kutte ned på reisevirksomhet.

Det kraftige fallet i etterspørselen for flyreiser er i seg selv en ekstraordinær omstendighet jf. EU-forordning 261/2004, ettersom det ikke er innenfor den normale aktivitetsutøvelsen til flyselskapet, og utenfor dets faktiske kontroll (ref. Wallentin-Hermann vs. Alitalia).

SAS har justert trafikkprogrammet til markedsetterspørselen, men beholdt mer enn det dobbelte av tilbudet av seter i forhold til etterspørselen. Under normale omstendigheter ville flyselskaper ombooket passasjerer for å minimere forsinkelsene anledet av en kansellert flyvning. Det har imidlertid ikke vært mulig for SAS å ta nytte av forretningsavtaler mellom flyselskapene som vanlig. Dette grunnet restriksjoner hos andre flyselskaper. I tillegg har bookingsystemet Amadeus ikke taklet den massive mengden av kansellerte flyvninger, noe som har medført problemer for booking-agentene.

SAS legger til grunn at kanselleringen av klagers flyvning skyldtes ekstraordinære omstendigheter grunnet covid-19 viruset, og at forstyrrelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet

Nemnda bemerkar

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.

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 den dokumentasjon 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 klagers flyvning ble kansellert grunnet covid-19.

Nemnda kan basert på ovenstående anbefaler nemnda at klager får medhold i sitt krav om standarderstatning

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet også har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd refusjon, standardkompensasjon eller erstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS betaler standarderstatning 250 euro til klager.

Nemndas representantar

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Maricor Maglasang (American Express Travel)