

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering

Dato

16.02.2021

Saksnummer

2020-01615

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle fly fra Alta til Gdansk via Oslo den 15. mai 2020 med SAS sine flyvninger SK4545 og SK4789. Den 7. mai 2020 mottok klager generell informasjon fra SAS om endringer i flytider. Den 9. mai 2020 mottok klager en e-post fra SAS hvor det sto at flyvningen var kansellert. SAS tilbød ikke ombooking, og det var heller ikke mulig å gjøre dette på egenhånd manuelt. Klager hadde ikke noen annen valgmulighet enn å søke om refusjon. Klager kjøpte ny billett på egenhånd.

Den 20. mai 2020 skrev klager en klage til SAS hvor han krevde full refusjon av billetten, samt standarderstatning på 400 euro i henhold til EU-forordning 261/2004. Klager fikk avslag på kravet om erstatning, begrunnet i at kanselleringen skyldtes værforholdene. Klager anfører at dette ikke stemmer, da været i Alta den 15. mai 2020 var fint og andre flyvninger i Alta og Oslo gikk som planlagt. Klager stiller også spørsmålstegn med hvordan SAS kunne vite dette seks dager før flyvningen.

Klager har i påvente at nemndas behandling fått refusjon av billetten. Klager ønsker en vurdering av kravet om standarderstatning jf. EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har oppsummert anført følgende:

Klager hadde en bekreftet booking på SK4545 og SK4789 den 15. mai 2020.

SAS har vedlagt kopi av første svaret til klager. Beklageligvis var det under denne teksten et feilaktig svar om værforholdene. Dette var en feil fra kundebehandler, og ble rettet opp i det neste svaret.

Flyvningen ble kansellert grunnet Covid-19 pandemien. SAS kan ikke imøtekomme kravet om standarderstatning ettersom kanselleringen anses som et resultat av ekstraordinære omstendigheter.

Koronavirusets 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.

SAS har redusert sine flyreiser i forskjellige faser i hele nettverket. I mars var kapasiteten produsert 45,5% lavere enn året før, og fremdeles var belastningsfaktoren bare 49,6 på de resterende flyvningene. I april var kapasiteten produsert ned 93,9% sammenliknet med samme måned året før, og selv med kun få operative flyvninger var belastningsfaktoren kun 48,1%.

De fleste land, i tillegg til EU, WHO og andre institusjoner, har innført restriksjoner og anbefalinger for å minimere unødvendig reisevirksomhet. EU-kommisjonen har anerkjent at reiserestriksjoner innført i en region utgjør ekstraordinære omstendigheter selv om ikke alle mennesker eller alle årsaker til reise er dekket av restriksjonen, og at kansellerte flyvninger i motsatt retning av restriksjonen også kan skyldes den ekstraordinære omstendigheten.

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 koronaviruset, og at forstyrrelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. SAS har refundert billetten, men kan ikke imøtekomme kravet om standarderstatning.

Nemnda bemerkjer

Klager har opplyst at han har fått full refusjon av flybilletten. Klager har anført at han kjøpte ny flybillett, men at denne flybilletten vil være gjenstand for en separat klage til SAS.

Nemndas vurdering knytter seg derfor til spørsmålet om klager har rett på standarderstatning etter EU-forordning 261/2004.

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 to flyvninger. Det er heller ikke gjort noe forsøk fra flyselskapet på å differensiere mellom de to flyvningene mellom henholdsvis Alta-Oslo og Oslo-Gdansk. Det er ikke dokumentert at akkurat disse flyvningen ble kansellert grunnet covid-19.

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

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at SAS utbetaler 400 euro i standarderstatning til klager.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)

Maricor Maglasang (American Express Travel)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)