

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standardkompensasjon grunnet kansellering. Covid-19.

### Dato

15.06.2021

### Saksnummer

2020-02635

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med SK733 fra St. Petersburg til Stavanger med avreise 19. april 2020. Den 8. april fikk klager beskjed om at flyvningen var kansellert og at han måtte kontakte SAS for ombooking eller refusjon. Klager har som følge av kanselleringen rettet krav om full refusjon av billetten og morarenter, samt standardkompensasjon for kanselleringen.

SAS har refundert billettene og morarenter, men avslått kompensasjon etter EU-forordning 261/2004. Klager opprettholder krav om standardkompensasjon fordi han mener at omstendighetene flyselskapet påberoper seg, ikke kan anses som ekstraordinær når utfallet har vært kjent i god tid. Han viser videre til kommisjonens uttalelse som sier at flyselskapet ikke har anledning til å vente i det lengste med å kansellere. Slik klager forstår kommisjonens uttalelse burde en transportør kansellere reisen i god tid, noe SAS ikke gjorde i dette tilfellet. På grunn av manglete informasjon har klager mistet tid og gode muligheter til å komme tilbake til Norge, fordi han var sikker på at flyet skulle gå til oppsatt tid da SAS ikke hadde gitt beskjed før.

Klager krever at SAS betaler standardkompensasjon pålydende 250 euro.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har fremmet krav mot SAS der det kreves standardkompensasjon etter EU-forordning 261/2004, samt refusjon av ubenyttet billett. SAS bestrider kravet delvis.

Klager hadde opprinnelig en booking med SK733 fra St. Petersburg til Stavanger den 19. april 2020. Flyvningen ble imidlertid kansellert grunnet forhold forbundet med den globale Corona-pandemien, herunder innreiserestriksjoner. Klager fikk beskjed om kansellering på e-post den 8. og 17. april med informasjon om å kontakte SAS for eventuell ombooking eller refusjon. Klager har søkt refusjon, og denne har ligget i behandlingsskø og er nå refundert til klager.

Når det gjelder klagers krav om standardkompensasjon er SAS av den oppfatning at kansellering som følge av covid-19 er å anse som ekstraordinær omstendighet. SAS viser til sin fremstilling av virusets omfang, spredning og dets innvirkning på luftfarten. Det vises også til EU-kommisjonens synspunkter som støtter opp under flyselskapets oppfatning om at råd og anbefaler gitt av myndigheter åpenbart må anses å oppfylle vilkårene for å være utenfor flyselskapets sedvanlige aktivitetsutøvelse og faktiske kontroll.

SAS har refundert klagers sin billett i sin helhet og vil utbetale forsinkelsesrenter når klager har sendt kontonummer.

SAS kan imidlertid ikke imøtekomme klagers krav om standardkompensasjon i dette tilfellet.

### **Nemnda bemerkar**

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

I spørsmålet om standarderstatning har nemnda delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, bransjerepresentantene og lederen, mener at flyselskapet har sannsynliggjort at kanselleringen skyldes covid-19 pandemien, og at dette er en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Reisen skulle finne sted kort tid etter covid-19 ble erklært en pandemi. UD frarådet på dette tidspunktet alle reiser til utlandet. 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 skyldes ekstraordinære omstendigheter i forordningens forstand, som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, 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 nettopp klagers flyvning. Den mest sannsynlige årsaken til kanselleringen er i henhold til selskapets tilsvarende mangel på passasjerer, noe som et mindretallets syn ikke utgjør en ekstraordinær omstendighet i denne sammenheng.

Mindretallet finner grunn til å kritisere SAS for å ikke ha gitt klager valget mellom full refusjon og ombooking i e-post av 8. april, slik forordningen krever.

I tråd med flertallets syn anbefaler nemnda at klager ikke gis medhold i sitt krav om standarderstatning.

Nemnda anbefaler at SAS utbetaler forsinkelsesrenter.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår over.

**Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold i sitt krav om standardkompensasjon, men at SAS utbetaler forsinkelsesrenter.

**Nemndas representanter**

- Lene F. Johnsen (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Gøran Jenssen (Widerøe)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)