

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kanselleringer.

Dato

17.11.2021

Saksnummer

2021-01196

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen fire personer) skulle reise med SAS fra Oslo til Faro den 17. juli 2021 (SK4707) og fra Faro til Oslo den 31. juli 2021 (SK4708). Planlagt avreisetidspunkt på utreisen var kl. 13:00, med ankomst i Faro kl. 16:10. For returreisen var planlagt avreisetidspunkt kl. 17:00, med ankomst i Oslo kl. 22:00.

Den 8. juli 2021 fikk klager beskjed om at utreiseflyvningen, SK4707, var kansellert. De ble satt på en ny avgang den 20. juli mellomlanding i København. Klager gjorde egne undersøkelser, og fant andre ledige avganger den 17. juli 2021. De fikk imidlertid ikke byttet, da det ikke var ledige billetter i samme bookingklasse.

Klagers returreise ble også endret, her også med mellomlanding i København. I tillegg var nytt hjemreisetidspunkt kl. 09:45 (opprinnelig var kl. 17:00).

Det er fremsatt krav om standarderstatning på 400 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har fremsatt krav om standarderstatning etter EU-forordningen som følge at følgende flyvninger ble kansellert:

SK4707 den 17. juli OSL-FAO 1300-1610

SK4708 den 31. juli FAO-OSL 1700-2200

Klager ble booket om, og gjennomførte, følgende flyvninger:

SK1469 den 20. juli OSL-CPH 1335-1445

SK2823 den 20. juli CPH-FAO 1545-1835

SK2824 den 31. juli FAO-CPH 0945-1425

SAS viser til vedlagte bilder. Bildene er illustrerende for å vise situasjonen i den perioden som klager skulle fly, da det viser at SAS kansellerte alle sine direkteflyvninger mellom Oslo og Faro i perioden 17. - 20. juli. Kanselleringene skyldtes korona. I samme periode var det kun en direkteflyvning fra Oslo til Faro som ble utført av Norwegian. Det er ikke mulig for SAS å undersøke antall passasjerer på denne flyvningen, men sett i lys av at dette var det eneste flyet som fløy direkte i denne perioden er det nærliggende å anta at flyet var fullt. Den neste direkteflyvningen fra Oslo til Faro ble utført av Norwegian den 24. juli. SAS er derfor av den oppfatning at omrutingsplikten til SAS er oppfylt for klager og hans reisefølge.

Hva gjelder klagers krav om standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 bestrider SAS kravet i sin helhet da kanselleringen skyldtes den globale spredningen av covid-19. Det vises til fremlagte bilag. Det rettslige grunnlaget for avvisningen av kravet er EU-forordning 261/2004 artikkel 5, og kapittel 4 i kommisjonens tolkningsveileder for forordningen under covid-19 pandemien.

Siden midten av mars 2020 har det vært et strengt reiseråd i alle de skandinaviske landene for både inn- og utreise, samt reiser innad i landene. Nesten alle andre land har innført lignende eller strengere regler for inn- og utreise, som har medført en dramatisk nedgang i menneskers mulighet og vilje til å reise.

Myndighetenes anbefalinger har endret seg hyppig i både omfang og tid. Til tross for pandemiens varighet gjør slike endringer det vanskelig for flyselskapene både å planlegge og utføre flyvninger. Siden slutten av oktober 2020 har smittekartet blitt oppdatert hver uke.

Gjennom juni 2021 var store deler av Europa rødt. I juli begynte flere og flere land å bli grønne, men både Spania og Portugal fortsatte å være røde. Selv om klagers flyvning ikke ble kansellert som en direkte følge av covid-19 førte pandemien til et så stort bortfall av passasjergrunnlaget at det ville vært urimelig å kreve at flyselskapene skulle fly alle fly. Følgelig er SAS av den oppfatning at klagers flyvning var kansellert som følge av ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne ha vært unngått selv om alle rimelige tiltak hadde vært truffet, jf. EU-forordning 261/2004.

Det vises forøvrig til SAS sitt utfyllende brev om bakgrunn, virusets konsekvenser, ekstraordinære omstendigheter og rimelige tiltak i forbindelse med dette.

Nemnda bemerker

Nemnda finner det klart at klagers utreise og returreise ble kansellert. Klager ble informert den 8. juli 2021.

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

Planlagt returreise var den 31. juli 2021. Ettersom klager ble informert om endringen mer enn to uker før avreisedato, har ikke klager rett til standardkompensasjon etter EU 261/2004 artikkel 5 punkt 1 bokstav c for returreisen.

Nemnda vil så vurdere om klager med reisefølge har rett på standarderstatning for kanselleringen av utreiseflyvningen, SK4707 den 17. juli 2021.

SAS har anført at kanselleringen var et resultat av covid-19 pandemien. Nemnda mener at covid-19 er en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Spørsmålet er om SAS har tilstrekkelig godtgjort at det var dette som var årsaken til kanselleringen av SK4707.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen og forbrukerrepresentantene, mener 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. Selv om Portugal var "rødt" på det aktuelle tidspunktet var det etter nemndas syn kommersielle årsaker til at flyvningen ble kansellert. Dette understrekes av at klager ble booket om til et senere tidspunkt kort tid etter. På grunnlag av dette mener nemnda at klager med reisefølge har rett på standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Mindretallet, bransjerepresentantene, mener at flyselskapet i tilstrekkelig grad har godtgjort at kanselleringen var en følge av covid-19. Selskapene kunne teoretisk sett operert med normalt antall flyvninger, nesten uten passasjerer, og således unngått kanselleringer. Nemnda mener imidlertid at dette ikke harmoniserer med forordningens utgangspunkt om at selskapene kun skal pålegges å treffe "rimelige tiltak". For strenge krav til dette vil kunne medføre konkurser og andre samfunnsmessige uheldige følger. Det vises også til at Portugal fortsatt var "rødt" på smittekartet på avreisedatoen. Nemnda finner det med dette godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda er dermed av den oppfatning at klager ikke har rett på standarderstatning som følge av kanselleringen.

I tråd med flertallet syn anbefaler nemnda at SAS utbetaler 400 euro per person i standarderstatning.

Vedtaket er fattet med dissensen som fremgår over.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler standarderstatning på 400 euro per person for kanselleringen av SK4707.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Maricor Maglasang (American Express Travel)

Gøran Jenssen (Widerøe)