

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning samt andre utgifter grunnet kansellering.

Dato

01.12.2020

Saksnummer

2020-01591

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Hamburg den 16. mars 2020 med SK4829 kl. 09:05. Denne flyvningen ble kansellert. SAS begrunner kanselleringen med Corona. Klager reiser denne ruten ofte og opplever at ruten ofte blir kansellert eller man blir omrutet via København eller Frankfurt.

Klager påpeker at i SAS-appen så var flyvningen kansellert den 3. mars, men den offisielle e-posten kom 6. mars. Dette var i god tid før Corona tiltakene ble kunngjort 12. mars.

Klager krever standarderstatning på EUR 250 samt NOK 1993 for billett og setereservasjon.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SK4829 mellom Oslo Lufthavn og Hamburg via København den 16. mars 2020 ble kansellert. Kanselleringen skyldtes den globale Corona-pandemien, herunder innreiserestriksjoner. Det vises til vedlagt dokument, trafikkinformasjon.

Corona-viruset hadde sitt første utbrudd i Hubei-provinsen i Kina i slutten av 2019. Derfra begynte det å spre seg med en voldsom fart over hele verden. I Europa ble i første omgang Østerrike og Italia særlig rammet. Den 30. januar 2020 erklærte Verdens helseorganisasjon (WHO) at utbruddet var en global folkekrise.

For å gjøre fremstillingen så kort og oversiktlig som mulig, vil SAS hovedsakelig fokusere på norske forhold, og hva den norske Regjeringen har innført av reiserestriksjoner og andre regler og anbefalinger.

Den 14. mars 2020 kom Utenriksdepartementet (UD) med nye reiseråd i forbindelse med utbruddet av viruset der reiser som ikke er strengt tatt nødvendige ble frarådet.

Reiserådet gjaldt til alle land og i første omgang til 14. april 2020. Rådet ble begrunnet med økningen i utbredelse av viruset internasjonalt og den uforutsigbare og vanskelige situasjonen man stod overfor. Reiserådet har stadig blitt forlenget, og den 15. mai 2020 ble rådet forlenget til å gjelde frem til 20. august 2020.

Pandemien har gjort at etterspørselen for flytransport har gått drastisk ned; fra det åpenbare skyldes dette reiserestriksjonene nesten samtlige land har innført, reiseforbud innført hos bedrifter, samt frykten befolkningen har hatt for å reise.

Det rettslige utgangspunktet for vurderingen om klagers rett til standardkompensasjon er EU-forordning 261/2004. Hovedregelen er at klager har rett på kompensasjon dersom flyvningen enten innstilles eller blir vesentlig forsinket, jf. artikkel 5 og 7. Klager har derimot ikke rett på kompensasjon dersom flyselskapet kan bevise at kanselleringen eller forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne ha vært unngått selv om alle rimelige tiltak har blitt truffet, jf. artikkel 5 (3).

Hva som defineres som ekstraordinære omstendigheter er ikke listet opp i forordningen, men har gjennom rettspraksis blitt definert som begivenheter som ikke er en del av flyselskapets sedvanlige aktivitetsutøvelse, og at den skal ligge utenfor flyselskapets faktiske kontroll.

De offisielle reiserådene fra UD har vært at man skal unngå alle reiser som ikke er strengt nødvendige. Det har også vært påbud om karantene dersom en kommer hjem fra en utenlandsreise, hvilket åpenbart påvirker folks vilje til å reise utenlands med fly.

Det har vært gitt råd – og til dels strenge oppfordringer – fra myndighetene om at man bør holde seg hjemme. De aller fleste velger å lytte til slike råd, som igjen resulterer i at de aller fleste avstår fra å reise. Slike råd og anbefalinger gitt av myndigheter må åpenbart oppfylle vilkårene for å være utenfor flyselskapets sedvanlige aktivitetsutøvelse og utenfor flyselskapets faktiske kontroll. Dette må gjelde selv om det rent lovteknisk ikke har eksistert et reiseforbud.

EU-kommisjonen støtter også dette synspunktet, da de i sin tolkningsveileder «Interpretative Guidelines on EU passenger rights regulations in the context of the developing situation with Covid-19» har uttalt 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 uttaler kommisjonen at vilkåret om ekstraordinære omstendigheter må være oppfylt i de tilfeller der myndighetene forbyr spesifikke flyruter, eller forbyr / fraråder personer å dra, slik at flyvningen ikke lenger har noe hensikt. Dette er tilfellet for de aller fleste SAS-flyvninger som er kansellert etter at reiserådene fra UD trådte i kraft.

Det vil med andre ord ikke ha betydning for utfallet om flyvningen er kansellert lenge før, eller tett opptil den opprinnelige avgangstid.

Klager skulle som nevnt reise til Hamburg i Tyskland via København. Dette var helt i starten av pandemien og klager anfører at det på avreisetidspunktet ikke fantes restriksjoner på reise til Tyskland. Den 15. mars 2020 ble det annonsert fra det tyske innenriksministeriet at det ville tre i kraft innreiserestriksjoner den 16. mars 2020 som blant annet innebar kun tyske statsborgere og personer med permanent oppholdstillatelse fikk lov til å komme inn i landet. Flere grenser ble også stengt, deriblant grensen til Danmark hvor klager skulle ankomme fra (informasjonen er hentet fra en artikkel i en tysk nettavis). Det vil uansett ikke være avgjørende for utfallet, da pandemien som tidligere nevnt ble erklært å være en global folkekrise allerede i januar.

Det må i tillegg legges vekt på at situasjonen var ekstremt uoversiktlig de første månedene etter at utbruddet ble kjent. Det har ikke vært mulig for noen å kjenne til verken de langsiktige konsekvensene, eller hva som har vært det riktige å gjøre under denne tiden. Selv om de offisielle reiserådene om at alle reiser bør unngås ikke kom før den 14. mars 2020 var SAS i dialog med FHI om hvilke smittevernstiltak som måtte igangsettes allerede i månedsskifte februar-mars. I denne sammenheng må også nevnes den situasjonen de ansatte i den operasjonelle delen av selskapet stod i.

Et av flere smittevernstiltak var blant annet at besetningsmedlemmer som hadde vært om bord i et fly der det enten var mistanke om smitte, eller påvist smitte, måtte i karantene. Da viruset begynte å spre seg i Europa, spredte det seg raskt, og særlig flyvninger fra Alpene ble gjenstand for mange antatte smittetilfeller. En åpenbar konsekvens av et slikt tiltak at det etter hvert ble mangel på besetningsmedlemmer til å operere de allerede planlagte rutene.

På bakgrunn av det ovennevnte vil ikke SAS imøtekomme klagers krav om standardkompensasjon etter forordningen.

Nemnda bemerker

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

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen og bransjerepresentantene, mener at flyselskapet har dokumentert at kanselleringen i dette tilfellet skyldes den pågående Covid-19-pandemien. Selv om det offisielle reiserådet først kom 14. mars, viser nemnda til at situasjonen allerede på kanselleringstidspunktet var svært uoversiktlig. Nemnda mener at kansellering som følge av pandemien må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand,

som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager har derfor ikke krav på standarderstatning.

Mindretallet, forbrukerrepresentanten, 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 SK4829. Mindretallet viser til at dokumentet "traffic and flight information" henviser til covid-19 som årsak til kanselleringen, men uten å spesifisere ytterligere.

Transportklagenemnda fly anbefaler at klager ikke gis medhold i krav om standarderstatning.

Klager har videre krevet refusjon av den ubenyttede billetten. Nemnda anbefaler at SAS refunderer klagers ubenyttede flybillett dersom dette ikke allerede er gjort.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår over.

Saken er behandlet med én forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften §5-5(5).

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning. Nemnda anbefaler at SAS refunderer klagers ubenyttede flybillett.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)