

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning/refusjon i henhold til EU-forordning 261/2004.

### Dato

26.04.2021

### Saksnummer

2020-02762

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle fly fra Krabi til Oslo den 16. mars 2020 med Norwegian sin flyvning DY7252. Klager hadde i tillegg en separat billett videre fra Oslo til Szczecin.

Dagen før flyvningen ringte klager Norwegian, flyplassen i Norge og den polske ambassaden. Alle bekreftet at klager kunne reise til Norge uten problemer.

Klager har opplyst at hun under innsjekk ble nektet ombordstigning. Hun ble fortalt at Norge hadde innført innreiseforbud for utlendinger. Noen passasjerer fikk være med, og andre ikke. Klager mener flyet var overbooket, og at hun bør få refusjon.

I etterkant av den nektede ombordstigningen ringte klager den polske ambassaden, men fikk ikke hjelp. Klager bestemte seg derfor for å dra til Nord-Thailand for å vente på sin andre mulighet til å reise hjem til Polen.

Klager fylte inn klage på Norwegians hjemmesider den 16. mars, med forespørsel om refusjon. Hun ble fortalt at dette ikke var mulig ettersom hennes flyvning hadde operert i henhold til tidtabellen.

Saken er med dette fremsatt for Transportklagenemnda.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager krever refusjon av billettene og kompensasjon etter EU-forordning 261/2004. Norwegian gjør oppmerksom på at klager først sjekket inn, og deretter fremsatte krav om refusjon 5 dager etter reisedato.

Flyvningen opererte i henhold til tidtabellen. Det vises til fremlagt Movement Log og flight information.

I EU-kommisjonens tolkningsveiledning av EU-passasjerrettigheter i lys av Covid-19 situasjonen står det: "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. Article 5(3) waives the right to compensation on condition that the cancellation in question "is caused" by extraordinary circumstances, which could not have been avoided even if all reasonable measures had been taken". Norwegian plikter med dette ikke å utbetale kompensasjon i denne saken.

Det fremgår videre av EU-kommisjonens veiledning punkt 2.2 at situasjoner hvor passasjerene ikke kan reise eller ønsker å avbestille en tur ikke er regulert i EU-forordningen, og at det avgjørende i slike tilfeller er type billett (refunderbar, ombookingsbar) som spesifisert i flyselskapets vilkår. Norwegian bemerker at alle passasjerer må ha lest og akseptert flyselskapets vilkår ved gjennomføring av bookingen.

I henhold til Norwegians vilkår artikkel 6.3.3 fremgår følgende: "Bookings must be cancelled in accordance with the applicable Fare Rules. The Fare Rules will determine whether or not the fare is refundable. Refunds will be provided in accordance with Article 12". I dette tilfellet valgte klager å reise med LowFare-billetter. Disse billettene er ikke-refunderbare i henhold til Norwegians retningslinjer/vilkår.

Basert på ovenstående kan ikke Norwegian imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

Klager har anført å ha blitt nektet ombordstigning. Norwegian har opplyst at klager sjekket inn, men har for øvrig avvist kravet under henvisning til reglene om kansellerte avganger og tilfellene der den reisende avbestiller eller ikke kan benytte seg av reisen, og betydningen av Covid-19 for disse.

Det følger av EU-forordning 261/2004 artikkel 2 bokstav j at "nektet ombordstigning" i forordningens forstand er ved "avvisning av passasjerer på en flyging, selv om de har møtt til innsjekking på de vilkår som er fastsatt i artikkel 3 nr. 2, unntatt når det er rimelig grunn til avvisningen, f.eks. av helse- eller sikkerhetsmessige årsaker eller fordi reisedokumentene er utilstrekkelige."

Nemnda legger til grunn at klager ønsket og reise og sjekket inn, men ikke fikk være med flyvningen. Det avgjørende for om klager er "nektet ombordstigning" i forordningens forstand, er i dette tilfellet om Norwegian hadde rimelig grunn til å avvise klager.

Den 15. mars 2020 trådte forskrift av 15. mars 2020 nr. 293 om bortvisning mv. av utlendinger uten oppholdstillatelse i riket av hensyn til folkehelsen i kraft. Forskriften hadde virkning for utlendinger som ankommer riket etter 16. mars kl. 08.00. Klager

hadde planlagt ankomst den 16. mars 2020 kl. 20.50 og forskriften gjaldt derfor for klager. Nemnda legger til grunn at forskriften ga "rimelig grunn" i direktivets forstand til å avvise reisende som etter forskriften skulle bortvises.

Forskriften var ikke til hinder for at norske borgere eller utlendinger med oppholdstillatelse kunne komme tilbake til Norge. Forskriften slo imidlertid fast at utlendinger uten oppholdstillatelse kunne bortvises av hensyn til folkehelsen, på grunn av utbrudd av den allmennfarlige smittsomme sykdommen Covid-19. I rundskriv G-04/2020 datert 15. mars 2020 (opphevet 18. mars 2020) kom det frem at forskriften innebar at alle utlendinger uten oppholdstillatelse i Norge, som ikke var omfattet av noen av unntakene, ville bli bortvist uten nærmere vurdering av hvilken smittefare de individuelt utgjorde. Etter nemndas syn hadde Norwegian derfor rimelig grunn til å avvise passasjerer som ikke hadde oppholdstillatelse i Norge eller var omfattet av noen av unntakene i forskriften.

Klager er ikke norsk borger, og hadde ikke oppholdstillatelse i Norge. De relevante forskriftsunntakene for klager er:

- forskriftens § 2 bokstav a som gjør unntak for utlendinger som kun skal oppholde seg i lufthavntransitt før utreise fra Norge.
- forskriftens § 2 bokstav d som fastslår at utlendinger ikke kan bortvises dersom «særlige grunner tilsier det, slik som særskilt omsorgsansvar for personer i Norge eller andre sterke velferdshensyn.»

Nemnda behandler først unntaket i forskriftens § 2 bokstav a som gjør unntak for lufthavntransitt.

I dette tilfellet hadde klager ikke en gjennomgående billett fra Krabi til Szczecin, men to separate billetter. En billett fra Krabi til Oslo, og en billett fra Oslo til Szczecin. Ettersom klager hadde to separate billetter måtte klager ved ankomst Oslo ha hentet sin bagasje, passert tollen, gått ut i ankomsthallen og sjekket inn på nytt. Dette medfører at klager ikke hadde "transit". Ved "transit" oppholder reisende seg kun i flyplassens transittsone. Klager omfattes derfor ikke av unntaket om lufthavntransitt i § 2 bokstav a.

Nemnda behandler deretter unntaket i § 2 bokstav d som gjør unntak der "særlige grunner" tilsier det.

I rundskriv G-04/2020, som ga flyselskapene rimelig grunn til å avvise passasjerer som skulle bortvises fra Norge, er et av eksemplene på særlige grunner "EØS-borger som har behov for å reise gjennom Norge for å komme seg hjem."

Klager er EØS-borger, og etter nemndas syn hadde klager i dette tilfellet i utgangspunktet behov for å reise gjennom Norge for å komme seg hjem ettersom hun hadde billett til Szczecin via Oslo. Klager opplyser imidlertid at flyet fra Oslo til Szczecin ble kansellert.

Klager ville dermed ikke kommet videre fra Oslo, og hadde dermed ikke lengre behov for eller mulighet til å reise gjennom Norge. Etter rundskrivet måtte Norwegian derfor anta at klager ville blitt bortvist, og Norwegian hadde dermed rimelig grunn til å avvise klager.

Når Norwegian hadde rimelig grunn til å avvise klager, ble hun ikke nektet ombordstigning i forordningens forstand. Klager har dermed ikke krav på erstatning eller refusjon etter forordningen.

**Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Eva Schei (leder)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Gøran Jenssen (Widerøe)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)