

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av utgifter grunnet nektet ombordstigning.

Dato

25.08.2023

Saksnummer

2023-00431

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en t/r billett Oslo - Pisa med Flyn for reise 29. august - 2. september 2022. Klager er gartner, og formålet med reisen var å importere noen planter. I påvente av et plantesertifikat klager måtte ha for å importere plantene, måtte han kjøpe en ny billett fra Pisa til Oslo med avreise den 3. september med Norwegian.

Ved innsjekk hos Norwegian på avreisedagen ble klager stoppet med den begrunnelse at han ikke kunne ta med de to kassene med planter ombord. Dette til tross for at klager fremla plantesertifikatet som viste at han hadde tillatelse til å frakte plantene med fly fra Italia til Norge.

Klager måtte tilbringe natten på flyplassen før han ble forvist ut i løpet av natten. Han måtte prøve å sove på en stol under åpen himmel uten sikkerhet for seg selv eller plantene.

Påfølgende dag fikk ikke klager noe hjelp av Norwegian. Han endte opp med å kjøpe ny flybillett med Flyn den 5. september. Klager fikk sjekket inn og reiste med plantene uten problem.

Klager krever EUR 600 i standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004. Videre krever klager følgende utgifter refundert:

Ny flybillett med Flyn NOK 1 755

Mat ca EUR 100 (klager har kun kvittering for EUR 10, de andre har han mistet)

Drosje x 2 til sammen ca EUR 30 (klager har kun kvittering for en drosjetur på EUR 12,30)

Hotell EUR 45

Totalt krav utgifter: NOK 1 755 og EUR 175.

Klager krever også en kompensasjon fra Norwegian for stresset dette medførte klage, og den dårlige tilstanden plantene til klager ble i etter flere dager i et svært varmt klima.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har flyselskapet i det vesentlige uttalt:

Vi kunne dessverre ikke la klager reise, da det kreves at planter fraktes med bud som kan dokumentere at sanitære krav er oppfylt. Dette ble også forklart av Norwegians ansatte ved innsjekking.

På bakgrunn av at klager ikke hadde de nødvendige reisedokumentene i orden, kan Norwegian ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av billetten eller andre utgifter.

Nemnda bemerker

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3. Norwegian har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda angående saken.

Nemnda legger til grunn at klager ble nektet ombordstigning på Norwegians flyvning DY1867 fra Pisa til Oslo den 3. september 2022.

Definisjonen av "nektet ombordstigning" følger av EU-forordning 261/2005 artikkel 2 bokstav j. Der kommer det frem at en «nektet ombordstigning» er en 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.

Etter EU-forordning 261/2004 skal flyselskapet gi passasjerer som nektes ombordstigning mot sin vilje, jf artikkel 4, standarderstatning i samsvar med artikkel 7, tilbud om refusjon av flybillettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet, jf artikkel 8, og nødvendig hotellinnkvartering, jf artikkel 9.

Norwegian hevder klager ikke møtte til innsjekk med gyldig reisedokumentasjon, og at han derfor ikke fikk reise med plantene.

Klager på sin side har fremlagt kopi av plantesertifikatet han viste ved innsjekk, hvor det kommer frem at han hadde tillatelse til å importere de spesifikke plantene med fly fra Italia til Norge. Dette er ikke bestridt. Klager har etter nemndas syn krav på standarderstatning for nektet ombordstigning på Norwegians flyvning DY1867 Pisa til Oslo den 3. september 2022. Korrekt utmåling er EUR 400 jf. artikkel 7.

Klager har videre krever refusjon av utgifter til nye flybilletter og forpleining i ventetiden (hotell, mat og transport til og fra hotell). Klager har fremlagt kvittering på en av to drosjer, hotell, samt mat for EUR 10. Hans krav er imidlertid for to drosjer og mat for ca EUR 100. Nemnda finner det sannsynlig at klager har hatt disse utgiftene, og anbefaler at Norwegian refunderer disse til klager med NOK 1 755 for flybilletter og EUR 175 for mat, transport og hotell.

Klager har videre krever erstatning for belastningen hendelsen påførte ham selv og hans planter.

Flertallet - bransjerepresentantene og nemndas leder - viser til at standarderstatningen er ment å dekke både økonomisk og ikke-økonomisk tap. Belastningen som ble påført klager som følge av hendelsen må derfor anses å være dekket av standarderstatningen.

Mindretallet – forbrukerrepresentantene – har kommet til at klageren bør kompenseres for å ha måttet tilbringe natten på flyplassen. Mindretallet mener at luftfartsloven § 10-20 hjemler en rett til ulempeerstatning, se FLYKN-2022-1813, og mener at terskelen for ulempeerstatning er overskredet i dette tilfellet. Nemnda har i eldre avgjørelser kommet frem til at det å tilbringe natten på flyplassen utgjør en dekningsmessig ulempe, se bl.a FLYKN-2017-998. Mindretallet viser også til dissensen i sak FLYKN-2022-2284. Mindretallet mener at klageren bør tilkjennes ulempeerstatning med kr. 1000.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standarderstatning eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtaket er truffet med dissens slik det fremgår over.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian utbetaler 400 EUR til klager i standarderstatning, samt refunderer hans utgifter med NOK 1 755 for flybilletter og EUR 175 for mat, transport og hotell. Nemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold utover dette.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Lydia Johansson (SAS)

Maricor Maglasang (American Express Travel)