

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning og dekning av økonomisk tap grunnet nektet ombordstigning. Spørsmål om graviditet og reisekrav.

### Dato

08.10.2024

### Saksnummer

2024-00229

### Tjenesteytere

Iberia Airlines

Ticket

### Klager har i det vesentlige anført

Klager (to passasjerer) hadde bestilt flyreise t/r Oslo-Madrid-Marrakech via Ticket.no:

IB3497 (operert av Iberia Airlines) - Oslo-Madrid - kl. 15:00-kl. 18:50 - 22. desember 2023

IB3620 (operert av Iberia Airlines) - Madrid-Marrakech - kl. 10:05-kl. 12:05 - 23. desember 2023

IB3623 (operert av Iberia Airlines) - Marrakech-Madrid - kl. 18:40-kl. 20:40 - 5. januar 2024

IB3496 (operert av Iberia Airlines) - Madrid-Oslo - kl. 08:35-kl. 12:20 - 6. januar 2024

Med henvisning til tidligere kontakt med Iberia Airlines' personell på Oslo Gardermoen i forbindelse med klagers rutefly IB3497 fra Oslo til Madrid med Iberia Airlines den 23. desember 2023, vil klager redegjøre for dokumentasjon på at de ble nektet ombordstigning til flyet basert på graviditeten til den ene passasjerer i uke 32 og at det ikke var tatt med legeerklæring som kunne godkjenne flyvningen.

Før bestilling hadde de sjekket Iberia Airlines sine retningslinjer og betingelser for å fly som gravid og mottatt bekreftelse på at det ikke var krav om legeerklæring før uke 36 (uke 32 i tilfeller ved flere graviditeter uten komplikasjoner). Før uke 36 er det kun referert til at "the IATA Medical Manual recommends you to talk to your doctor after 28 weeks." og at "your doctor will always indicate whether or not you should fly." Vedkommende har hatt en ukomplisert graviditet og dette var også bekreftet av jordmor ved time senest mandag 18. desember at det var helt trygt for henne å fly. Klager ble derfor veldig overrasket da hun ble nektet adgang til flyet med henvisning til det i henhold til Iberias egne retningslinjer som angitt på nettsiden (som uthevet ovenfor og som vedlagt) at legeerklæring var påkrevd etter uke 28. Dette til tross for

at klager påpekte flere ganger at et slikt krav ikke fremgår av deres standardvilkår eller retningslinjer, da en "anbefaling" ikke kan tolkes som et "krav".

Med henvisning til alminnelige norske kontraktsrettslige prinsipper vil det ikke være mulig for et flyselskap å innføre vilkår etter inngåelsen av avtalen, som i dette tilfellet vil være ved bestilling av billetter. Nektelsen av å gå ombord i flyet vil dermed utgjøre en mangel, da det ikke er en del av det som er "avtalt" mellom partene. På bakgrunn av dette vil klager kreve erstatning for kostnader som ble pådratt som følge av å måtte bestille nye billetter, i tillegg til tap av hotellovernatting i Madrid og kostnader til å måtte bestille hotellovernatting på Gardermoen:

Nye flybilletter Oslo-Marrakech: 11 419 NOK

Tap av hotell i Madrid: 1 276 NOK

Hotell på Gardermoen: 949 NOK

Totalt: 13 644 NOK

Klager bestilte billettene gjennom reisebyrået Ticket den 6. oktober 2023. Ticket.no er imidlertid kun en formidler som ikke bærer noen risiko eller ansvar for eventuelle mangler med billettene levert av et flyselskap. Dette følger direkte av deres vilkår og betingelser (T&Cs) og avtalen mellom Iberia Airlines og Ticket.no for markedsføring av flybilletter og at alle krav må rettes direkte til flyselskapet. Klager viser her til Tickets T&Cs 11.0.1 og 11.0.2 hvor det følger at "The agreement for the flight is signed between you as the customer and the airline. We act only as an intermediary and are therefore not part of the agreement" and that "the airline is responsible for the correct execution of the transport. Any deficiencies and/or complaints about the transport or baggage handling must be addressed directly to the airline."

Klager har kommentert tilsvarene til Iberia Airlines og Ticket.no:

Klager ser behovet for å kommentere påstanden at det følger av nettsiden deres at "If you are more than 28 weeks pregnant: you must present a certificate from your doctor at the boarding gate." For enkelhets skyld har klager inkludert utdraget fra nettsiden deres som Iberia Airlines selv bygger denne forståelsen på.

Som understreket i klagen er det ingenting i informasjonen som er inkludert på Iberias nettside som etablerer et krav om å fremlegge legeerklæring før uke 36.

For det første refererer nettsiden kun til IATA Medical Manual som "recommends that you talk to your doctor after week 28 (who) would indicate whether or not you should fly". En "recommendation" er noe helt annet enn et "requirement", og uansett oppfylte passasjeren ethvert hypotetisk krav ved å konsultere legen hennes som godkjente henne for flyvning. Dette ble også kommunisert til Iberia-personellet ved innsjekking på Gardermoen.

For det andre stemmer ikke Iberias forsøk på å etablere et krav om å fremlegge legeerklæring på utdragene med en naturlig tolkning av ordlyden, verken isolert eller lest i sammenheng. Tvert imot er det klart at "If you still need to fly, you must present a certificate from your doctor at the boarding gate" må leses i sammenheng med forrige avsnitt som viser til "after the 36th week of pregnancy (32nd in the case of multiple pregnancies without complications) IATA recommends against flying". Iberias tolkning er følgelig ikke forenlig med en naturlig tolkning som ikke kan rettes opp ved å utheve utdraget med fet skrift. For fullstendighetens skyld var passasjeren i sin 32. uke av svangerskapet (og overskred dermed ikke fristen for 36. uke fastsatt av Iberia) og hadde en enkelt graviditet (ikke flere).

På bakgrunn av ovenstående krever klager med dette en erstatning på til sammen 13 644 NOK.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Iberia Airlines har i det vesentlige anført:

Iberia Airlines svarer følgende om klagers flytur IB3497 fra Oslo til Madrid 23. desember 2023:

I samsvar med reglene som regulerer denne situasjonen vil passasjerer som blir nektet ombordstigning ha rett til å motta erstatning og assistanse frem til avreise med deres nye fly.

Imidlertid, i samsvar med de samme reglene, kan ombordstigning nektes når det er der er forsvarlige grunner for ikke å akseptere en passasjer, som for eksempel når passasjeren møter opp utenfor grensene for innsjekking eller ombordstigning, det er feil billetter eller bestillinger, utilstrekkelige reisedokumenter, eller av helse- eller sikkerhetsmessige årsaker eller lignende. Passasjerer som nektes ombordstigning under noen av disse omstendighetene har ikke rett til noen kompensasjon eller bistand. Dette var tilfellet for den ene passasjeren i denne saken. Vær oppmerksom på at den andre passasjeren fikk gå ombord, men han bestemte seg for ikke å fly.

I dette tilfellet, vær oppmerksom på at det på nettsiden til Iberia Airlines er angitt autorisasjonene man trenger for å fly hvis man er mer enn 28 uker gravid: Man må fremvise attest fra legen sin ved ombordstigningsporten.

Da den ene passasjeren ikke kunne vise dette, ble hun nektet ombordstigning. Iberia Airlines viser til vedlegg som viser oversikt over reglene for å fly som gravid.

Iberia Airlines har kommentert klagers kommentar til tilsvaret:

Som Iberia Airlines skrev i tilsvaret, indikerer deres nettside at IATA Medical Manual anbefaler passasjerer å snakke med en lege etter 28 ukers graviditet, og legen vil alltid indikere om passasjerer skal fly eller ikke.

Etter IATA-anbefaling bestemte Iberia Airlines seg for å be om en medisinsk rapport til passasjerer med mer enn 28 ukers graviditet som indikerer at det ikke er noen komplikasjoner å fly, siden deres interesse er å sikre at passasjerenes helse ikke er i fare.

Siden passasjerer ikke fremviste sertifikatet, kunne hun ikke gå ombord på flyet.

Ticket.no har i det vesentlige anført:

Klager booket flybillettene med Iberia Airlines Oslo-Marrakech via Ticket.no sine hjemmesider.

Ticket.no er kun en formidler mellom passasjerer og flyselskapet og er ikke en del av avtalen.

I vilkårene som klager aksepterte fremkommer det at det er klagers ansvar å ha tilstrekkelige reisedokumenter.

Ticket.no avviser klagers krav om kompensasjon.

Ticket.no har også kommentert klagers kommentar til tilsvaret:

Ticket.no er formidler av reisen og kan hjelpe til med å søke om refusjon fra flyselskapet på billettene som er bestilt via deres hjemmeside. Ticket.no har allerede vært i kontakt med Iberia Airlines for å be om en autorisasjon for å kunne bistå, men på bakgrunn av at det ikke ble fremlagt noen legeerklæring i forbindelse med graviditeten samt at utreisen også er registrert som no show (ikke gjennomført), har de avslått dette.

Avtalen for flyvningen tegnes mellom kunde og flyselskapet Iberia Airlines. Ticket.no fungerer kun som formidler og er dermed ikke en del av avtalen. Det er bestillerens ansvar og de reisendes ansvar å oppdatere seg på reglene for transport, som hvert flyselskap oppgir på sine hjemmesider. Det står i deres kjøps- og reisevilkår hva kunden har godkjent i forbindelse med bestillingen. Ticket.no er ikke ansvarlig hverken for informasjonen/teksten på Iberia Airlines' hjemmeside eller uttalelser fra personalet på flyplassen. Ticket.no henviser kunden til Iberia Airlines.

### **Nemnda bemerker**

Spørsmålet om standarderstatning for nektet ombordstigning på IB3497 Oslo-Madrid den 22. desember 2023:

Nemnda legger til grunn at klager ble nektet ombordstigning på IB3497 Oslo-Madrid den 22. desember 2023 fordi den ene gravide passasjerer ikke kunne fremvise legeerklæring på at hun hadde tillatelse til å fly. Basert på sakens opplysninger legger nemnda videre til grunn at den ene passasjerer ble nektet ombordstigning og at den andre passasjerer selv valgte å ikke reise alene da reisefølget ble nektet ombordstigning.

EU-forordning 261/2004 artikkel 2 bokstav j) definerer hva som utgjør «nektet ombordstigning» i EU-forordningens forstand. Av bestemmelsen kommer det frem at avvisning av en passasjer som møter til innsjekking i henhold til vilkårene fastsatt i artikkel 3 nummer 2, i utgangspunktet utgjør nektet ombordstigning. Unntak fra dette er når det er rimelig grunn til avvisningen, for eksempel av helse- eller sikkerhetsmessige årsaker eller fordi reisedokumentene er utilstrekkelige jf. artikkel 3 nummer 2.

Spørsmålet i saken er om Iberia Airlines rettmessig nektet den gravide passasjerer ombordstigning som følge av helse- eller sikkerhetsmessige årsaker eller fordi hennes reisedokumenter var utilstrekkelige.

Ved bestilling eller endring av en flyreise på internett, er det viktig å undersøke vilkårene nøye før bestilling av flyreisen bekreftes. Når tilbudet er akseptert, er avtalen som den store hovedregel bindende.

Nemnda legger til grunn at den gravide passasjerer var i uke 32 i svangerskapet. Av vilkårene til Iberia Airlines fremgår det følgende:

"The IATA Medical Manual recommends you to talk to your doctor after 28 weeks."

En alminnelig språklig forståelse av ordlyden "recommends" (anbefaler) tilsier at dette kun er en anbefaling og ikke et krav. Nemnda bemerker også at uansett oppfylte passasjerer ethvert hypotetisk krav ved å konsultere lege som godkjente henne for flyvning. Dette ble også kommunisert til Iberia-personellet ved innsjekking på Gardermoen. Iberia Airlines har ikke imøtegått denne påstanden, og nemnda legger derfor dette til grunn.

Det neste spørsmålet er om det kan innfortolkes et krav om tillatelse fra lege for å fly som gravid i uke 32 i svangerskapet.

De relevante vilkårene fra Iberia Airlines er som følger:

"Flying when pregnant

Find out about the authorisations you will need to fly if you are more than 28 weeks pregnant.

After the 36th week of pregnancy (32nd in the case of multiple pregnancies without complications) IATA recommends against flying.

If you still need to fly, you must present a certificate from your doctor at the boarding gate."

Nemnda kan ikke se at Iberia Airlines oppstiller et krav om å måtte dokumentere tillatelse fra lege etter uke 28 i svangerskapet, kun etter uke 36 og uke 32 ved flere graviditeter. Den uklarhet som eventuelt kan knyttes til fortolkningen av det ovennevnte vilkåret må uansett gå i klagers favør, jf. avtl. § 37 første ledd nr. 3, jf. også den ulovfestede uklarhetsregelen i avtaleretten, som innebærer at den som har utformet avtalen som regel er nærmest til å bære risikoen for eventuelle uklarheter som er skapt.

Nemndas flertall, forbrukerrepresentanten og nemndas leder, mener at begge passasjerene i realiteten urettmessig ble nektet ombordstigning, da reisen ble bestilt sammen og formålet var å dra sammen. Når den ene gravide passasjerer uberettiget blir nektet ombordstigning mener nemnda at flyselskapet blir ansvarlig for tilsvarende kompensasjon også for den andre passasjerer. Flertallet mener det åpenbart ikke var noe alternativ å dra fra den gravide passasjerer, slik situasjonen her lå an. Klager har derfor krav på 400 EUR i standarderstatning per passasjer, totalt 800 EUR i standarderstatning.

Mindretallet, bransjerepresentanten, er uenig i dette, og mener at vilkårene for standarderstatning kun er oppfylt for den gravide passasjerer idet det kun var hun som ble nektet ombordstigning i forordningens forstand.

Spørsmålet om dekning av nye flybilletter Oslo-Marrakech:

Dersom passasjerer nektes ombordstigning mot sin vilje, skal flyselskapet i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 4 umiddelbart gi dem erstatning i samsvar med forordningens artikkel 7, samt assistere dem i samsvar med artikkel 8 og 9, det vil si tilby refusjon av billetter eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet, samt tilby passasjerene måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden og eventuelt hotellinnkvartering om nødvendig. Plikten til omruting inkluderer omruting med andre selskaper.

Da klager ikke fikk noe omrutingstilbud av Iberia Airlines etter nektet ombordstigning, har klager også krav på dekning av utgifter til nye flybilletter. Nemndas flertall, som over, anbefaler at Iberia Airlines utbetaler 11 419 NOK til klager for nye flybilletter. Mindretallet anbefaler derimot at erstatningen begrenses til en flybillett.

Spørsmålet om dekning av forpleining i ventetiden:

Klager omruttet seg selv til ny flyvning dagen etter, den 23. desember 2023. Klager måtte dermed innkvartere seg selv på hotell fra 22.-23. desember 2023.

Forpleiningsutgiften i form av hotellutgifter på Gardermoen har klager også krav på å få dekket. Klager har i klageskjemaet vist til summen 949 NOK, men har i ettertid dokumentert at hotellet ble betalt med bonuspoeng hos Comfort Hotel RunWay Strawberry. Flyselskapet vil ikke ha mulighet til å utbetale disse bonuspoengene. Klager har imidlertid dokumentert, ved korrespondanse med Comfort Hotel RunWay Strawberry, at: "Om du ikke hadde brukt dine bonuspoeng på denne overnattingen hadde dette rommet hatt en pris på 1599.- NOK denne dagen for to personer."

Det er på det rene at klager har lidt et økonomisk tap som følge av den nektede ombordstigningen og ikke fått dekket forpleining etter forordningen. Nemndas flertall, forbrukerrepresentanten og nemndas leder, finner det nærliggende å benytte den ovennevnte summen på 1 599 NOK som grunnlag for å beregne pengeverdien av klagers tap. Mindretallet finner derimot at erstatningen må begrenses til NOK 949, og at det ikke er grunnlag for å kompensere klager for bruk av bonuspoeng.

Klagers rett på dekning av forpleiningsutgifter er avgrenset til hva som var «nødvendige, passende og rimelige» ut fra ventetidens lengde. Dette følger av dom fra EU-domstolen i sak C-12/11 McDonagh avsnitt 51. Flertallet mener at utgiften på 1 599 NOK klager pådro seg til hotell i dette tilfellet var rimelig og påregnelig, og derfor bør dekkes av Iberia Airlines.

Spørsmålet om dekning av forhåndsbestilt hotell i Madrid som ikke kunne benyttes:

Et flyselskap kan være erstatningsansvarlig for tap som følge av forsinkelse, inkludert kansellering, etter luftfartsloven § 10-20/Montrealkonvensjonen artikkel 19, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller dette ikke har vært mulig for dem. Med tap regnes så vel økonomisk som ikke-økonomisk tap, jf. EU-domstolens dom av 6. mai 2010, Walz-Clickair (C-63/09). Tapet må være en direkte eller indirekte følger av forsinkelsen, og det må være påregnelig.

Nemndas flertall – bransjerepresentanten og nemndas leder – mener at et flyselskap ikke er ansvarlig for utgifter forhåndsbestilt hotell og aktiviteter som passasjerene ikke kan nyttiggjøre seg på grunn av en forsinkelse, kansellering eller nektet ombordstigning. Slike utgifter er det ikke grunnlag for å kreve dekket etter EU-forordningen. Flyselskapet kan likevel være erstatningsansvarlig på annet grunnlag, men flertallet mener at en slikt tap ikke er påregnelig for flyselskapet når klager har kjøpt en ren flybillett. Flertallet kan ikke se at det foreligger rettslig grunnlag for å pålegge flyselskapene erstatningsansvar i et slikt tilfelle.



Mindretallet – forbrukerrepresentanten – er av den oppfatning at tappt hotell er å anse som påregnelige tap som følge av forsinkelsen og at det dermed er grunnlag for å få dekket tapet etter luftfartsloven § 10-20.

Mindretallet viser til at det generelt ligger i kjernen av et flyselskaps oppgaver å frakte passasjerer til ulike destinasjoner, hvorpå det både er påregnelig at reisende har forhåndsbestilt feriebolig, hotell, e.l. Ved forsinkelse av en reise, vil det være en nærliggende konsekvens at passasjerer helt eller delvis ikke vil kunne nyttiggjøre seg av forhåndsbestilte reservasjoner. Mindretallet mener at det er nemndspraksis at slike konsekvenser har blitt ansett for å være påregnelige skadefølger, se blant annet FLYKN-2021-648, FLYKN-2021-692, FLYKN-2021-1464 og FLYKN-2022-1814. I vår sak ble klager urettmessig nektet ombordstigning, og klager ble ikke omrutet. At klager ikke fikk nyttiggjort seg av de forhåndsbestilte reservasjonene, måtte dermed ha fremstått som en påregnelig og nærliggende konsekvens av den nektede ombordstigningen, og tapet må derfor etter mindretallets syn erstattes.

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

Vedtaket er truffet med slike dissenser som fremgår over.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Iberia Airlines utbetaler 800 EUR i standarderstatning til klager, samt dekker klagers utgifter til omruting på 11 419 NOK og dekker klagers forpleiningsutgifter på 1 599 NOK. For øvrig kan ikke Transportklagenemnda anbefale at klager gis medhold.

## **Nemndas representanter**

Anne Cathrine Haug-Hustad (leder)

Fanny Helle (Forbrukerrådet)

Julie Martinsen (Norwegian Air Shuttle)