

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon som følge av nektet ombordstigning.

Dato

16.03.2021

Saksnummer

2020-02924

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med DY544 fra Oslo til Stavanger den 20. mai 2020. Klager har anført at flyet var overbooket og at han derfor ikke fikk vært med på flyvningen. Klager måtte ta fly neste dag kl. 08:00.

Klager krever erstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 pålydende EUR 250.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har vist til at klagen gjelder flyvning DY544 fra Oslo til Stavanger den 20. mai 2020.

Klager ble nektet å reise med flyvningen DY544. Klager ble informert om sine rettigheter og booket om til første tilgjengelige flyvning DY522, den 21. mai kl. 08:00 etter eget ønske. Klager ble nektet å reise på grunn av krav fra norske myndigheter om at midtsetet skulle være blokkert på alle flyvninger, i tråd med «Koronaveileder for luftfarten» Nr. 50/20 publisert av Samferdselsdepartementet 28. april 2020.12.16

Grunnet forbudet fra helsemyndighetene, måtte alle flyvninger betjenes med redusert kapasitet. Norwegian sendte derfor på forhånd ut SMS og etterspurte frivillige som kunne ønske ombooking ved senere flyvning.

Det var ikke tilstrekkelige frivillige passasjerer som ønsket å la seg ombooke på den aktuelle flyvningen, og det ble dermed nødvendig å nekte befordring til et antall passasjerer. Forbudet for bruk av midtseter var gjeldende frem til 11. juni 2020.

Norwegian har vist til at passasjerer kan ha rett til standarderstatning i situasjoner hvor de ufrivillig blir nektet befordring i henhold til forordning (EF) nr. 261/2004

artikkel 4 punkt 3. Videre har selskapet vist til definisjonen av nektet ombordstigning i forordningens artikkel 2 bokstav j.

I henhold til artikkel 3.1.1 i fortolkningsretningslinjene til forordningen er det klargjort at lowverket hovedsakelig er tilsiktet overbooking og andre operasjonelle utfordringer innenfor flyselskapets generelle virksomhet. Passasjerer i denne saken ble nektet befordring grunnet myndighetspålagte restriksjoner grunnet covid-19 pandemien. Dette er omstendigheter som gjør at saken faller utenfor artikkel 4 sitt anvendelsesområde.

Norwegian anfører at klager ikke ble «denied boarding» i forordningens forstand, og de kan av den grunn ikke etterkomme klagers krav om standarderstatning.

Nemnda bemerker

Klager ble nektet å reise med DY544 fra Oslo til Stavanger den 20. mai 2020. Klager har framsatt krav om standardkompensasjon etter EU-forordning 261/2004.

Det følger av forordningens artikkel 4 nr. 3 at dersom passasjerer «nektes ombordstigning» mot sin vilje, skal det utførende luftfartsselskap umiddelbart gi dem erstatning etter artikkel 7. I forordningens artikkel 2 bokstav j er «nektet ombordstigning» definert som tilfeller hvor passasjerer blir avvist på en flyvning, selv om de har møtt til innsjekk, unntatt når det er rimelig grunn til avvisningen, for eksempel av helse- eller sikkerhetsmessige årsaker eller fordi reisedokumentene er utilstrekkelige.

Det fremgår videre av artikkel 3.1.1. i fortolkningsveilederen til forordning EU 261/2004 at «nektet ombordstigning» ikke omfatter de tilfeller hvor det foreligger rimelige grunner til å nekte passasjerer på en flyvning selv om de har møtt opp tidlig til innsjekk. Som rimelige grunner er blant annet helse og sikkerhet listet opp.

Ved vurderingen av om klager ble "nektet ombordstigning" i forordningens forstand har nemnda delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, nemndas leder og bransjerepresentantene, er av den oppfatning at klager ikke ble nektet ombordstigning i forordningens forstand. Klager ble nektet å reise fordi midtsetet i flyet ikke kunne benyttes som følge av restriksjoner innført av norske helsemyndigheter. Reglene ble innført nettopp av hensyn til helse og sikkerhet. Nemndas flertall mener flyselskapet på denne bakgrunn hadde rimelig grunn til å nekte klager å reise, og at klager ikke har rett til standardkompensasjon i dette tilfellet.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, er av den oppfatning at passasjerer ble nektet ombordstigning i dette tilfellet. Forordningen art. 2 bokstav j sier at det skal regnes som en nektet ombordstigning der passasjerer avvises på en flygning, «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.» Det må dermed tas en helhetsvurdering

av situasjonen flyselskapet stod ovenfor, og om det var rimelig at passasjerene ble nektet ombordstigning. Forordninger må bl.a tolkes i lys av formålshensyn hvorefter flypassasjerforordningen har et formål å sikre høyt beskyttelsesnivå for passasjerene, og unngå ulemper og forsinkelser for passasjerene. Flyselskaper vil ikke sjelden stå ovenfor situasjoner der flyet er overbooket av forskjellige årsaker. Flyselskapene har på bakgrunn av forordningens art. 2 bokstav j og formålsbetraktninger en viss aktivitetsplikt for å sikre at flypassasjerer ikke medgår unødige ulemper som følge av kanselleringer og forsinkelser. Mindretallet viser til at flyselskapet kjente til forbudet mot å benytte midtsetet i tre uker før avgangstidspunktet, men gjorde først tiltak ovenfor passasjerene kvelden før. Dersom et slikt tiltak eller alternative tiltak hadde vært forsøkt noe tidligere, er det ikke usannsynlig at dette ville avverget konsekvensene ved nektet ombordstigning, herunder ulemper for passasjerene det gjaldt. I foregående sak har ikke flyselskapet sannsynliggjort at de vurderte lempeligere tiltak i situasjonen som oppstod lang tid før avgang, eller at dette ikke var mulig. Mindretallet mener derfor at det ikke foreligger rimelig grunn for avvisningen. Passasjerene er dermed nektet ombordstigning og bør ha rett på standardkompensasjon.

Basert på mindretallets syn i saken vil flertallet bemerke at ordlyden i forordningen er klar, og ikke åpner for en skjønnsmessig formålsvurdering av om passasjerene kunne vært informert tidligere. Myndighetenes pålegg om ledig midtsete av hensyn til helse- og sikkerhet ga flyselskapet klart rimelig grunn til å ikke la flere passasjerer være med enn at dette pålegget ble fulgt. Mindretallets tolkning vil gi en svært uklar regel uten forutberegnelighet. Flertallet nevner blant annet at det vil kunne komme spørsmål blant annet om hvor tidlig den reisende skulle vært informert. Ved tidlig beskjed ville man også kunne komme i den situasjon at myndighetenes pålegg ble opphevet i mellomtiden. I ettertid har det vist seg at dette ble gjort med få dagers varsel. Uten at det har vært avgjørende for flertallets syn bemerkes også at klager ble informert så tidlig at han ikke møtte til innsjekk.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremkommer ovenfor.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Eva Schei (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)