

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om kompensasjon tilsvarende mellomlegg mellom business class-billett og economy class-billett.

Dato

01.12.2020

Saksnummer

2020-01858

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes ektemann reiste fra Zurich til Tromsø den 27. februar 2020. Returreise var med SK411 fra Tromsø til Oslo den 13. mars 2020. Fra Oslo skulle klager reise videre til Zurich med SK841. Klagers billetter inkluderte snacks/brunch på flyvningen fra Tromsø til Oslo, samt et måltid på flyet fra Oslo til Zurich. Imidlertid var det ikke noe service på verken flyet eller på loungene på flyplassen som følge av covid-19 pandemien. Klager hadde ikke mottatt noe informasjon om dette og ønsker å få kompensasjon for manglende service om bord. Klager og hennes ektemann reiste sammen med en annen venn. Vedkommende reiste på economy class begge veier, og betalte totalt CHF 784. Klager og hennes ektemann betalte totalt CHF 1037. På grunn av den manglende servicen om bord, krever klager mellomlegget kompensert.

Klager krever kompensasjon av mellomlegg pålydende CHF 253 mellom business class-billett og economy class billett.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har vist til at klager og hennes reisefølge krever kompensasjon/refusjon på grunn av manglende SAS service om bord på flyet og på loungen, noe som påvirket klagers reise fra Tromsø til Zurich den 13. mars 2020. Servicen var midlertidig stoppet på grunn av covid-19 pandemien.

SAS viser til at situasjonen var svært uoversiktlig de første månedene etter utbruddet ble kjent. Det har derfor vært vanskelig å vite hvilke langsiktige konsekvenser pandemien medfører, samt at det har vært vanskelig å vite hvorvidt man har tatt de rette valgene.

SAS viser videre til at de jobber tett med myndighetene i de skandinaviske landene og øvrige internasjonale myndigheter. Selv om de offisielle reiserådene først kom 14. mars

2020, var SAS i dialog med FHI om smittevernstiltak allerede i månedsskiftet februar – mars. Dette resulterte i at all matservering om bord på flyene ble midlertidig suspendert, samt at loungene på flyplassene ble midlertidig stengt. Smittevernstiltakene tilknyttet matservering ble innført for å begrense kontakten knyttet til avfallshåndtering om bord, samt for å ivareta sikkerheten til både de reisende og de ansatte.

SAS anfører at stans av service om bord og i loungene var innført som et nødvendig smittevernstiltak basert på råd fra myndighetene. SAS anser derfor årsaken som ekstraordinær og utenfor selskapets kontroll, og kan derfor ikke imøtekomme klagers krav om delvis refusjon av billetten.

Nemnda bemerkninger

Nemnda vurderer først om klager har rett på erstatning etter EU-forordning 261/2004, luftfartsloven § 10-20 eller Montrealkonvensjonen.

Klager har ikke påstått å ha noe økonomisk tap i forbindelse med den gjennomførte flyvningen. Klager har imidlertid fremsatt krav om delvis refusjon av billettene (mellomlegget mellom business class billett og economy billett) på grunn av manglende service på lounge og manglende servering på den gjennomførte flyvningen. Etter nemndas syn har klager fremsatt et krav om erstatning for tort og svie, som er erstatning for ikke-økonomisk tap.

EU-forordningen gir klager rett på standarderstatning i forbindelse med en kansellert eller forsinket flyvning. Klagers flyvning gikk i dette tilfellet som planlagt, og klager har derfor ikke krav på standardkompensasjon for forsinket eller kansellert flyvning.

Verken EU-forordningen, luftfartsloven § 10-20 eller Montrealkonvensjonen har regler om dekning av ikke-økonomisk tap. I norsk erstatningsrett er regelen at ikke-økonomisk tap ikke har erstatningsrettslig vern med mindre det finnes en særskilt hjemmel for dette. En slik hjemmel foreligger ikke i dette tilfellet.

Nemnda vurderer deretter om klager har krav på erstatning for brudd på avtalen som var inngått.

Utgangspunktet i alminnelig avtalerett er at avtaler skal holdes. Et unntak fra dette utgangspunktet er force majeure som er hjemlet i ulovfestet rett. Force majeure er betegnelsen på en ytre, plutselig og ekstraordinær hendelse av et visst omfang som er av en slik art at den hindrer partene i oppfyllelse av hele eller deler av avtalen, og som avtalepartnerne ikke har kontroll over eller rimeligvis kunne forutsett. I dette tilfellet var covid-19 årsaken til at det ikke var servering på flyet eller tilgang til lounge. Nemnda mener at dette, på tidspunktet klagers flyvning gikk, var en slik force majeure situasjon som medførte at det vil være urimelig tyngende for flyselskapet å gi servering på flyet og på lounge.

Når flyselskapet fritas for deler av sin forpliktelse (matservering) må også passasjerer fritas for tilsvarende del av sin forpliktelse (betaling av flybillett). Dette følger av prinsippet om ytelse mot ytelse. Nemnda anbefaler derfor at flyselskapet betaler ut 20 euro til hver, altså 40 euro.

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

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at flyselskapet betaler ut 40 euro til klager.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)