

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for nektet ombordstigning, kostnader til taxi og tapte feriedager

Dato

23.11.2023

Saksnummer

2023-00539

Tjenesteytere

Virgin Atlantic

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager, to personer, hadde kjøpt reise hos HRG hvor de skulle reise fra Oslo via Manchester til Bridgetown den 15. januar 2023. Totalt var de en del av en gruppe på ti personer.

Flyet fra Oslo var i rute, men måtte innom for å avises og flyr derfor 40 minutter for sent fra Oslo. SAS flyr inn mye av denne tiden og klager mener at hun har fikk vite at totalt ble flyet forsinket med 10 minutter.

Åtte av ti i reisefølget hadde fått sete opp i sin app, men klager hadde kun fått X opp på sine billetter. I Manchester får klager beskjed om at flyet er overbooket og at de ikke får plass på flyet. Det ble informert om at dette gjaldt 12 personer som kom fra Oslo, men det er kun klager (to personer) som ikke får plass. Klager spør om de kan kjøpe to seter på premium da de ser at det er ledig i appen, men ifølge personalet så er det ikke mulig.

Det blir tatt kontakt med Virgin Atlantic da de ser at det går et annet fly om en time og får beskjed om å ta kontakt med KLM som er ansvarlig for SAS, . Klager fikk god hjelp av KLM og hjelp til å få hentet sin bagasje. Her står også bagasjen til resten av reisefølge med oransje merkelapper. Det blir forklart at disse koffertene var tatt ut da passasjerene ikke skulle være med flyet.

Klager blir booket om til den 16. januar 2023 fra Manchester til Bridgetown av SAS. Klager har fått dekket overnatting på hotell og mat, men ikke transporten til hotellet.

Det er mottatt poeng i appen fra Virgin Atlantic som tilsvarer 160 NOK.

Klager krever standarderstatning og erstatning for transport (17 GBP) og tap av feriedager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Virgin Atlantic har ikke inngitt tilsvar til nemnda, men har svart til klager at klager kom for sent til innsjekk.

SAS har anført at SK4609 var forsinket med 22 minutter og klager uten problemer kunne rekke sin videreforbindelse. Det at klager ikke fikk gå om bord på Virgin Atlantic flyet er ikke SAS sitt ansvar og Virgin Atlantic bør derfor stå for eventuell erstatning om de har overbooket flyet. SAS kan ikke imøtekomme klagers krav.

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, tredje ledd. Virgin Atlantic har tross oppfordring unnlatt å svare nemnda og nemnda legger derfor klagers anførsler til grunn.

EU-forordning 261/2004 artikkel 4 nr. 3. bestemmer at «dersom passasjerer nektes ombordstigning mot sin vilje, skal det transporterende luftfartsselskap umiddelbart gi dem erstatning i samsvar med artikkel 7 og assistere dem i samsvar med artikkel 8 og 9».

I forordningens artikkel 2 bokstav j er «nektet ombordstigning» definert som «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».

Artikkel 3 nr. 2 bokstav a) gir forordningen anvendelse dersom klager har en bekreftet reservasjon og «møter til innsjekking» på det tidspunkt som er angitt skriftlig på forhånd av flyselskapet. Virgin Atlantic har ikke levert tilsvar til nemnda og nemnda legger derfor klagers anførsel til grunn om at klager møtte til innsjekk til riktig tid.

Klager har etter nemndas syn krav på standarderstatning for nektet ombordstigning på Virgin Atlantics flyvning fra Manchester til Bridgetown. Korrekt utmåling er EUR 600 pr. person (totalt 1200 EUR) jf. artikkel 7.

Dersom flyselskapet ikke tilbyr forpleining, skal passasjerer som har måttet betale for mat/drikke, hotell, transport til/fra flyplass og kommunikasjonstjenester, kunne få utgiftene til dette erstattet.

Klager har vedlagt kvittering på utgifter til transport fra flyplassen til hotellet. Nemnda anser det godtgjort at klager har hatt utgifter til dette, og anbefaler derfor at Virgin Atlantic erstatter klagers utgifter med 17 GBP.

Klager krever videre kompensasjon for tapt ferie. Dette er et krav om erstatning for ikke-økonomisk tap.

Når det gjelder adgangen til å utmåle erstatning for ikke-økonomisk tap har nemnda delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen og bransjerepresentanten, mener at ikke-økonomisk tap ikke har erstatningsrettslig vern i norsk erstatningsrett med mindre det finnes en særskilt hjemmel for dette. Det gis i utgangspunktet kun erstatning for økonomisk tap. Verken forordningen, luftfartsloven § 10-20 eller Montrealkonvensjonen inneholder en særskilt hjemmel for erstatning for ikke-økonomisk tap. Nemndas flertall mener derfor at klager ikke har krav på erstatning.

Mindretallet, forbrukerrepresentanten, er av den oppfatning at luftfartsloven § 10-20/ Montrealkonvensjonen artikkel 19 gir en særskilt hjemmel for ulempeerstatning. Det vises i denne forbindelse til mindretallets vurdering i FLYKN-2022-1813 / 2022-01813, med henvisning til blant annet C-63/09 «Clickair». Ettersom mindretallets syn ikke legges til grunn er det ikke nødvendig for mindretallet å angi en erstatningssum.

Forbrukerrepresentanten 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.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Virgin Atlantic betaler standarderstatning med 600 EUR pr. person - totalt 1200 EUR - og erstatter klagers utgifter til taxi med 17 GBP.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Vilde Lunde (Norwegian Air Shuttle)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)