

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning eller tapt arbeidsfortjeneste grunnet nektet ombordstigning.

### Dato

08.04.2021

### Saksnummer

2020-02333

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med sine to døtre med fly fra Alta til Oslo den 28. mai 2020, flynummer SK4545. Den 27. mai kl. 11.00 får de en tekstmelding fra SAS hvor det står at de har redusert kapasitet på flyet pga. Covid-19. Det står videre at klager og hans døtre må bookes om på et annet fly. Klager tok kontakt med SAS straks. Han fikk da beskjed om at flyet var blitt kansellert grunnet Covid-19. Det viste seg imidlertid at flyet gikk den aktuelle dagen og at det var 1 billett tilgjengelig på SAS sine hjemmesider. Ny flyvning var først fire dager senere.

Klager hadde tapt arbeidsinntekt grunnet hendelsen. Klager har vært i kontakt med forbrukermyndigheter som støtter hans klage. Han ble anbefalt å sende inn en ny klage.

Klager mener SAS legger for mye vekt på at retningslinjene kom over natta. Retningslinjene hadde vært der en god stund før klagers flyvning. Klager som far med to små barn (ett på 1 år og ett på 4 år) opptar bare to plasser på flyet. Det ene barnet regnes som spedbarn og ville sittet på klager sitt fang. B-setet er jo fjernet i klager sin reise, slik at det andre barnet ville sittet på C-setet. Klager klarer ikke helt å forstå grunnen til at de som familie med fra samme kohort (småbarnsfamilie) skulle tas av flyvningen. Klager bemerker også det faktum at en kunne bestille seter på den aktuelle flyvningen.

Klager mener dette er en ansvarsfraskrivelse fra SAS. De ble heller ikke kontaktet før reisen per telefon/sms/mail med forespørsel om det gikk bra at de ble tatt av flyet, og heller ingen hjelp/informasjon til tross for at de er en familie med to små barn. Det eneste de fikk var tekstmeldingen med ny flyvning flere dager senere.

Det er fremsatt krav om standarderstatning jf. EU-forordning 261/2004 eller tapt arbeidsfortjeneste på 13946 NOK.

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

Den 28. april 2020 ble det innført fra norske myndigheter om at midtsetet om bord på alle innenriksflyvninger måtte blokkeres av hensyn til smittevern rundt Covid-19. Kravet ble imidlertid løftet 11. juni samme år.

En av utfordringene med at et slikt krav blir iverksatt over natten er at det i tiden før iverksettelsen av kravet ble solgt billetter til alle setene ombord i flyet. Det vil dermed si at passasjerer som hadde kjøpt flybilletter før den 28. april 2020 kunne risikere å bli tatt av flyvningen på grunn av dette kravet. Klager kjøpte billettene den 21. april 2020, det vil si før kravet var trådt i kraft.

Konsekvensen av dette var at flyet som skulle operere klagers flyvning ALF-OSL da var overbooket etter de nye reglene, hvilket medførte at passasjerer dessverre måtte tas av slik at smittevernreglene kunne overholdes. Dessverre var klager med hans to barn tre av disse som ble booket om til en senere avgang, den 1. juni 2020. Det gikk kun ett fly mellom Alta og Oslo den 28. mai 2020, og det gikk ingen fly før den 1. juni. Det var derfor ikke mulig å booke om klager på et tidligere tidspunkt.

SAS anfører at en nektet ombordstigning som skyldes nye smittevernregler gitt av regjeringen må være en slik ekstraordinær omstendighet som fritar erstatningsplikten etter forordningen. SAS har overhodet ingen kontroll eller innflytelse på slike regler, og er simpelthen nødt til å forholde seg til disse. Det har heller ikke vært mulig å treffe rimelige tiltak. Det eneste tiltaket som kan treffes er å sette inn flere fly på de berørte rutene - som vil være de aller fleste - slik at flere passasjerer får være med. Et slikt tiltak kan ikke anses å være rimelig verken økonomisk eller miljømessig.

SAS vil ikke imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

EU-forordning 261/2004 stadfester at nektet ombordstigning mot passasjerens vilje berettiger passasjerer til standarderstatning i henhold til fastsatte satser, jf. artikkel 4 punkt 3, jf. artikkel 7.

Det følger av EU-forordning 261/2004 artikkel 2 bokstav j at passasjerer kan nektes ombordstigning uten å ha krav på standarderstatning dersom "det er rimelig grunn til avvisningen, f. eks. av helse- eller sikkerhetsmessige årsaker eller fordi reisedokumentene er utilstrekkelige."

I dette tilfellet ble klager nektet ombordstigning. Det avgjørende for om klager har krav på standarderstatning er som SAS hadde rimelig grunn til å avvise klager.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, forbrukerrepresentantene og lederen, mener SAS ikke hadde rimelig grunn til å avvise klager i dette tilfellet. Flertallet legger til grunn at SAS fikk vite om midtseteforbudet den 28. april, og at de fortsatte å selge billetter til flyvningen helt frem til avreisedagen til tross for det innførte midtseteforbudet. Denne saken skiller seg derfor fra sak 2020-02924 der flertallet i saken kom til at SAS hadde rimelig grunn til å avvise klager. I denne saken har SAS etter mindretallets syn selv satt seg i en situasjon der de bevisst har solgt flere billetter på flyet enn det de faktisk hadde plass til etter at midtseteforbudet ble innført, og det er denne "overbookingen" som er den reelle årsaken til at klager blir avvist. At selve midtseteforbudet ble innført av hensyn til sikkerhet er derfor ikke det avgjørende etter flertallets syn.

Mindretallet, bransjerepresentantene, mener at klager i dette tilfellet ble nektet å reise fordi midtsetene i flyet ikke kunne benyttes som følge av restriksjoner innført av norske helsemyndigheter. Reglene ble innført nettopp av hensyn til helse og sikkerhet. Nemnda 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.

I tråd med flertallet syn anbefaler nemnda at klager har rett på standarderstatning på 250 euro per betalende passasjer.

Tapt arbeidsinntekt er ikke regulert i EU-forordning 261/2004. Nemnda mener det basert på sakens opplysninger ikke foreligger tilstrekkelig grunnlag til å stadfeste erstatningsansvar for SAS på annet grunnlag.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår over.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler standarderstatning på 250 euro per betalende passasjer.

## **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)