

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av utgifter grunnet nektet ombordstigning.

Dato

27.06.2023

Saksnummer

2022-01405

Tjenesteytere

Emirates

Klager har i det vesentlige anført

Klager (to passasjerer) hadde bestilt reise t/r Oslo-Dubai-Bangkok med avreise den 25. juni 2022 og hjemreise den 8. juli 2022. Flybillettene ble kjøpt via Sembo med Emirates som flyselskap.

Klager ankom Gardermoen i god tid og stod i kø for innsjekking. Klager hevder de møtte på en ansatt fra Emirates som ikke godtok koronapass til den ene passasjerer. Den ene passasjerer var ikke vaksinert, men hadde RT-PCR-test og godkjent Thaipass. Det oppstod uenighet mellom klager og den ansatte om reisedokumentene var gyldige eller ikke og det endte med at den ene passasjerer ble nektet ombordstigning. Den andre passasjerer ble da spurt om å reise alene eller forlate køen.

Klager hevder de ikke fikk noe tilbud om ekstra tid for å løse denne situasjonen. Den ansatte fra Emirates sa at det ikke var noe problem å fly dagen etter fordi man kunne ta koronatester på Gardermoen. Klager måtte bare ringe Emirates for å endre datoen på flybillettene.

Klager endte opp med å forsøke dette. Emirates kom med en løsning hvor klager kunne bli oppgradert til business class da det ikke var noen flere tilgjengelige seter med economy class. Klager ble så fortalt at de måtte betale differansen på ca. 24 000 NOK per passasjer i tillegg til en "No-show"-avgift. Dette var uakseptabelt for klager som førte til at reisen ikke ble gjennomført.

Klager krever refundert flybillettene, hotellkostnadene, koronatest, bussbilletter og telefonsamtaler til Emirates, samt kompensasjon for tapt ferie og tapt tid og energi som følge av hendelsen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Emirates viser til at den ene passasjer ble oversett av Emirates på Gardermoen og at denne passasjer uheldigvis ikke ble akseptert på ombordstigningen. Derfor ønsker Emirates å utbetale 600 euro i standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Ifølge Emirates ble den andre passasjer akseptert til ombordstigning, men denne passasjer valgte selv å ikke reise og fikk derfor status som "No-show".

Nemnda bemerker

Basert på flyselskapets forklaring legger nemnda til grunn at den ene passasjer ble urettmessig nektet ombordstigning og at den andre passasjer selv valgte å ikke reise alene når reisefølget ble nektet ombordstigning.

Etter EU-forordning 261/2004 skal flyselskapet gi passasjerer som nektes ombordstigning mot sin vilje, jf artikkel 4, standarderstatning i samsvar med artikkel 7, tilbud om refusjon av flybillettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet, jf artikkel 8, og nødvendig hotellinnkvartering, jf artikkel 9

.

I tilsvaret fra Emirates kommer det frem at de ønsker å utbetale 600 euro i standarderstatning som følge av urettmessig nektet ombordstigning i henhold til EU-forordning 261/2004. Denne summen utgjør standarderstatning for den ene passasjer, men ikke den andre passasjer.

Nemnda mener at begge passasjerene i realiteten ble nektet ombordstigning, da reisen ble bestilt sammen og formålet var å dra sammen. Når den ene passasjer uberettiget blir nektet ombordstigning mener nemnda at flyselskapet blir ansvarlig for tilsvarende kompensasjon også for den andre passasjer. Klager har derfor krav på 1 200 euro i standarderstatning.

Nemnda anbefaler også at Emirates refunderer klagers opprinnelige booking kjøpt via Sembo fullt ut, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8 punkt 1 bokstav a.

Videre har klager, med hjemmel i EU-forordning 261/2004 artikkel 9 nr. 2, krav på dekning av to telefonsamtaler til flyselskapet. Da det var to passasjerer i dette tilfellet, har klager krav på dekning av fire telefonsamtaler. Da disse telefonsamtalene ikke ble tilbudt, kan klager kreve dette i ettertid. Utgiftene til telefonsamtaler skal ikke samordnes etter EU-forordning 261/2004 artikkel 12. Nemnda anbefaler derfor at Emirates erstatter klagers telefonutgifter.

Klager krever i tillegg refusjon av forhåndsbetalt hotell som de ikke fikk brukt som følge av nektet ombordstigning. Nemnda oppfatter dette som krav om erstatning basert på luftfartsloven § 10-20.

Nemndas flertall – lederen og bransjerepresentantene – mener at utgifter til hotell som ikke kan benyttes på grunn av nektet ombordstigning ikke er en utgift som selskapet er ansvarlig for, fordi et slikt tap ikke er påregnelig for flyselskapet, jf. f eks FLYKN-2022-01696.

Mindretallet – forbrukerrepresentantene – er av den oppfatning at tapt overnatting på hotell er å anse som en påregnelig følge av nektet ombordstigning.

Mindretallet viser til at det er svært vanlig at en passasjer har forhåndsbestilt hotell på destinasjonen. Ved kansellering av en flyreise vil det være en nærliggende konsekvens at passasjerer helt eller delvis ikke vil kunne nyttiggjøre seg av forhåndsbestilte hotellreservasjoner. Mindretallet mener følgelig at det foreligger en påregnelig og adekvat årsakssammenheng mellom kanselleringen og klagers tap. Slike tap har også i tidligere nemndspraksis blitt ansett for å være påregnelige skadefølger, se blant annet FLYKN-2021-648, FLYKN-2021-692 og FLYKN-2021-1464. Etter mindretallets syn er det grunnlag for å få dekket tapet etter luftfartsloven § 10-20.

Klager krever videre kompensasjon for tapt ferie og tapt tid og energi som følge av hendelsen. Dette er et krav om erstatning for ikke-økonomisk tap.

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

Flertallet, lederen og bransjerepresentantene, 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 særskilthjemmel for erstatning for ikke-økonomisk tap. Nemndas flertall mener derfor at klager ikke har krav på erstatning.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, 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». Klager har etter mindretallets syn lidt såpass betydelige ulemper som følge av at klager ikke ble tilbudt kostnadsfri omruting. Standarderstatningen er ment å dekke de umiddelbare konsekvensene av den nektede ombordstigningen. Mindretallet mener derfor at erstatningen for ikke-økonomisk tap må komme i tillegg til standardkompensasjonen, ettersom kravet knytter seg til brudd på omrutingsplikten. Ettersom mindretallets syn ikke legges til grunn er det ikke nødvendig for mindretallet å angi en erstatningssum.

Klager har videre fremlagt krav om refusjon av koronatest og bussbilletter. Nemnda mener at disse utgiftene er påregnelige og at de skal samordnes med standarderstatningen, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 12 nr. 1. Standarderstatningen

på 600 / 1 200 euro overstiger nevnte utgifter. Standarderstatningen er ment å dekke både økonomisk og ikke-økonomisk tap. Disse utgiftene må derfor anses dekket av standarderstatningen.

Nemnda konkluderte deretter i tråd med flertallets oppfatning.

Forbrukerrepresentantene 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 Emirates utbetaler standarderstatning til klager med 600 euro per person, totalt 1 200 euro. Transportklagenemnda anbefaler også at Emirates refunderer klagers flybilletter og telefonutgifter. For øvrig anbefaler Transportklagenemnda at klager ikke gis medhold i de resterende kravene.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Lydia Johansson (SAS)