

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning ved kansellering da barn ikke kunne reise alene. Covid-19.

Dato

08.04.2021

Saksnummer

2020-01989

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte flybilletter for avreise 23. juni 2020 til sine to barn den 27. mai 2020 og på den tiden kunne barn reise alene. Billettene hadde avreise fra Alta til Haugesund.

Den 13. juni mottar klager en e-post fra SAS om at hennes barn kunne reise alene den 23. juni og at hun måtte fylle ut et skjema da barna reiser alene. Den 22. juni får klager igjen en e-post hvor det kommer frem at SAS ikke tilbyr tjenesten for barn som reiser alene mellom 13. til 30. juni. Dette var dagen før avreise. Klager fikk så flyttet avreisedatoen til den 1. juli, men dagen etter får klager igjen beskjed om at dette ikke går. Hun ber da om å få flyttet billettene til en annen flyplass slik at hun kan ha følge til barna. Dette går ikke SAS med på så klager måtte kjøpe nye billetter og kjøre Karmøy – Oslo og overnatte to dager på hytte.

Klager krever standarderstatning på 250 euro per barn, totalt 500 euro, i henhold til 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 26. mai kjøpte klager reise med SAS fra Alta til Haugesund tur/retur 23. juni/10. august. Det ble bestilt ledsager for barn som reiser alene under 12 år og forespørselen ble bekreftet fra SAS 13. juni.

Med bakgrunn i covid-19 pandemien ble det av sikkerhetsmessige årsaker innført embargo på barn som reiser alene, i første omgang gjeldene fra 13. til 30. juni. Klager fikk informasjon om dette på e-post fra SAS den 22. juni og 23. juni ble det gjort en kostnadsfri ombooking til avreise 1. juli. Det ble lagt inn forespørsel om UM (unaccompanied minor) på den nye reisen og 24. juni ble denne forespørselen avvist med informasjon om at embargo var forlenget til 31. august.

Den 25. juni ble klagers booking kansellert og senere refundert i sin helhet.

Selv om informasjonen ikke kom så tidlig som klager forventet, er det ikke dermed grunnlag for å kreve kompensasjon. For å kunne være berettiget til standardkompensasjon etter EU-forordning 261/2004 må det foreligge en kansellert eller forsinket flyvning, som ikke er tilfelle i denne saken. SAS mener de har gjort det som står i sin makt for å hjelpe klager gratis med ombooking og senere full refusjon av reisen som ikke lot seg gjennomføre.

Det er heller ikke grunnlag for å kreve erstatning på grunnlag av nektet ombordstigning. Etter forordningen har flyselskapet anledning til å nekte bestemte passasjerer ombordstigning dersom dette gjøres av sikkerhetsmessige hensyn. Et slikt tiltak – å begrense barns muligheter til å reise alene uten ledsager under pandemien – må anses for å være et slikt unntak som ikke utløser erstatningsplikt for flyselskapet.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav om EU kompensasjon.

Nemnda bemerkar

I denne saken hadde klager en booking med to flybilletter for to barn som skulle reise alene.

Reiseruten var:

Utreise den 23. juni 2020: Alta-Oslo-Haugesund

Returreise den 10. august 2020: Haugesund- Oslo -Alta

Den 13. juni sendte SAS en bekreftelse til klager på at hennes barn kunne reise alene.

Dagen før avreise, den 22. juni, fikk klager beskjed fra SAS om at barna likevel ikke kunne fly alene den 23. juni. Barna ble da booket om til avreise den 1. juli. Imidlertid viste det seg at barn heller ikke fikk reise alene den 1. juli. Klager mottok full refusjon fra SAS for reisen og kjøpte deretter nye flybilletter fra en annen flyplass (Lakselv).

Klager har fremsatt krav om standarderstatning på 250 euro per barn p. g. a. hendelsen.

Kansellering gir rett til standardkompensasjon med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordningen 261/2004 artikkel 5.

Begrepet kansellering er i EU-forordningens artikkel 4 bokstav l) definert som "En planlagt flyvning som ikke gjennomføres og som det var minst én reservasjon på."

Flyvningen klager hadde billetter til ble gjennomført, og det er etter nemndas syn ikke snakk om en kansellering.

Nemnda må vurdere om klager har krav på standarderstatning fordi hennes barn ikke fikk reise alene på flyvningen den 23. juni 2020 og om dette utløser en rett på standarderstatning etter artikkel 4.

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 avvísningen, 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 om SAS hadde rimelig grunn til å avvise klager.

SAS har forklart at årsaken til at klager ble nektet ombordstigning knytter seg til barnas sikkerhet. Det er imidlertid ikke forklart ytterligere. I dette tilfellet mener nemnda at SAS ikke har redegjort/dokumentert i tilstrekkelig grad hvilke helsemessige eller sikkerhetsmessige konsekvenser det medfører at barn reiser alene i dette tilfellet. Nemnda er kjent med at andre selskaper tillot at barn reiste alene på samme tidspunkt. Nemnda mener at SAS derfor ikke har rimelig grunn til å avvise klager.

Klager har derfor krav på standarderstatning.

Partene er enige om SAS har refundert klagers utgifter til billetter.

Klager har opplyst at hun, som følge av SAS' opptreden, måtte kjøre fra Karmøy til Oslo, overnatte på en hytte samt kjøpe nye flybilletter til sine to barn fra en annen flyplass.

For at klager skal ha krav på dekning av disse utgiftene må de alminnelig vilkårene for erstatning være oppfylt. Alle vilkårene må være oppfylt.

Vilkårene for erstatning er:

- ansvarsgrunnlag
- økonomisk tap
- adekvat årsakssammenheng

Nemnda mener at klager i dette tilfellet ikke har lidt et økonomisk tap.

Nemnda viser til at klagers utgifter, 1250 kroner i overnatting, 2954 kroner i nye flybilletter samt utgifter til transport tur/retur Oslo, er lavere enn det fulle beløp klager har fått refundert av SAS på 9928 kroner. Vilåårene for erstatning er ikke oppfylt.

Nemnda anbefaler at SAS utbetaler standarderstatning på 250 euro per person, totalt 500 euro.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler 500 euro til klager.

Nemndas representanter

- Lene F. Johnsen (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)
- Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)