

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet nektet ombordstigning som følge av covid-19 pandemien.

Dato

14.01.2021

Saksnummer

2020-01722

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans familie (3 personer) var på ferie i Thailand. Utreisen den 5. mars 2020 fra Gardermoen til Krabi gikk fint, men da de skulle reise hjem den 16. mars med DY7252 ble de nektet ombordstigning med den begrunnelse av at de ikke var norske statsborgere. Klager og hans familie er svenske og bosatt utenfor Gøteborg i Sverige. De hadde kjørt bil og parkert på Gardermoen for å fly ut med Norwegians direkterute til Krabi. Klager ble forklart av personen på flyplassen at grunnet Covid-19 pandemien fikk kun norske statsborgere reise til Norge. Dette medfører ikke riktighet, klager viser til fremlagt epost fra svensk UD til klager som sier at alle EØS-borgere fritt kunne reise via Norge til sitt hjemland.

"Vad gäller er bil i Norge så råder det från och med den 16 mars 2020 inreseförbud till Norge. Beslutet omfattar ej gods- och varutransporter och undantag görs för bl a:

- EES-medborgare, och deras familjemedlemmar, som är bosatta eller arbetar i Norge.
- Utlänningar som endast ska uppehålla sig i transit på flygplats innan utresa från Norge.
- EES-medborgare som har behov för att resa genom Norge för att ta sig hem."

Klager forsøkte å forklare dette til personen i skranken, men ble ikke hørt. Klager viser videre til fremlagt bilde av en lapp som hang på innsjekkingsskranken til DY7252 hvor det stod følgende beskjed: "Flight overbooked. Passengers who bought ticket during 14-16 Mar' 20, please standby."

Den 14. mars bestilte klager tilslutningsbilletter med Widerøe fra Oslo til Gøteborg, da han hadde hørt om problemene med å reise over grensen med bil. Klager viste personen bak skranken tilslutningsbillettene, men heller ikke dette nyttet. Disse billetten ble betalt med eurobonuspoeng og ble i ettertid refundert av flyselskapet.

Klager og hans familie kontaktet Norwegian men fikk ingen hjelp til ombooking. Han måtte derfor skaffe billetter hjem på egen hånd med Finnair via Helsinki til Gøteborg den 18. mars. De tok inn på hotell i to netter i påvente av flyvningen.

Den 18. mars kom familien seg til Helsinki, men Helsinki - Gøteborg ble kansellert. Klager kjøpte derfor nye billetter med annet selskap fra Helsinki til Stockholm. Klager betalte med eurobonuspoeng (+ skatt 3 x 167 SEK = 501 SEK). Omregnet til ordinær pris tilsvarer eurobonuspoengene SEK 1 200 per billett.

Ettersom klagers bil stod parkert på Gardermoen fikk han hjelp av en svensk/norsk familie til å kjøre bilen fra Norge til Sverige, dette kostet klager SEK 2 000. I tillegg måtte klager betale NOK 750 for fire ekstra dager på Gardermoen fra 16. - 20. mars.

Klager krever standarderstatning 600 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004 for nektet ombordstigning. Videre krever han følgende utgifter refundert av Norwegian:

Billetter med Finnair 3 x 15 330 THB = 45 990 THB

Drosje fra Krabi Airport til Ao Nang 16/3 600 THB

Red Ginger Hotell i Ao Nang i to netter (16/3-18/3) 5 975,50 THB .

Drosje til Krabi Airport den 18/3 600 THB

First Hotell Arlanda 18/3-19/3 750 SEK

Flybuss til Stockholm sentral 19/3 287 SEK

Togbillett Stockholm - Gøteborg MTRX 19/3 1117 SEK

Matutgifter tre dager 16/3-19/3

For sen parkering Oslo lufthavn 16/3-20/3 når bilen ble hentet ut 750 NOK.

Ulempeerstatning for at reisen ble så ødelagt som den ble.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

DY7252 tok av og landet etter rutetabellen. Klager med familie ble nektet ombordstigning på denne flyvningen grunnet reiserestriksjoner fra norske myndigheter som følge av Covid-19 pandemien.

Reiserestriksjonene gjaldt ikke utenlandske borgere med transit i Norge. Klager hadde imidlertid ikke gjennomgående billetter fra Thailand til Sverige via Norge, men separate billetter Krabi - Oslo med Norwegian og Oslo - Gøteborg med Widerøe. Klagers endestasjon på billetten fra Thailand var derfor Norge, og han ble nektet å reise. Norwegian har refundert klagers ubenyttede flybilletter Krabi - Oslo.

Norwegian viser til fremlagt dokumentasjon som viser at det var 280 passasjerer ombord av totalt 344 seter, klager ble ikke nektet ombordstigning som følge av overbooking.

På grunnlag av ovennevnte kan Norwegian ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning, nye billetter med andre selskap eller utgifter i ventetiden.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker

Det følger av EU-forordning 261/2004 artikkel 2 bokstav j at "nektet ombordstigning" i forordningens forstand er ved "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."

Det avgjørende i dette tilfellet er om Norwegian hadde rimelig grunn til å avvise klager.

Den 15. mars 2020 trådte forskrift av 15. mars 2020 nr. 293 om bortvisning mv. av utlendinger uten oppholdstillatelse i riket av hensyn til folkehelsen i kraft. Forskriften hadde virkning for utlendinger som ankommer riket etter 16. mars kl. 08.00. Klager og hans reisefølge hadde planlagt ankomst den 16. mars 2020 kl. 20.50 og forskriften gjaldt derfor for klager.

Forskriften var ikke til hinder for at norske borgere eller utlendinger med oppholdstillatelse kunne komme tilbake til Norge. Forskriften slo imidlertid fast at utlendinger uten oppholdstillatelse kan bortvises av hensyn til folkehelsen, på grunn av utbrudd av den allmennfarlige smittsomme sykdommen Covid-19. I rundskriv G-04/2020 datert 15., mars 2020 (opphevet 18. mars 2020) kommer det frem at forskriften innebærer at alle utlendinger uten oppholdstillatelse i Norge, som ikke omfattes av noen av unntakene, vil bli bortvist uten nærmere vurdering av hvilken smittefare de individuelt utgjør.

Etter nemndas syn vil Norwegian derfor ha rimelig grunn til å avvise passasjerer som ikke er omfattet av unntakene i forskriften.

Forskriften inneholdt en rekke unntak, og de relevante unntakene for klager er:

- forskriftens § 2 bokstav a som gjør unntak for utlendinger som kun skal oppholde seg i lufthavntransitt før utreise fra Norge.
- forskriften § 2 bokstav d fastslår at utlendinger ikke kan bortvises dersom «særlige grunner tilsier det, slik som særskilt omsorgsansvar for personer i Norge eller andre sterke velferdshensyn.»

Nemnda behandler først unntaket i forskriftens § 2 bokstav a som gjør unntak for lufthavntransitt.

I dette tilfellet hadde klager ikke en gjennomgående billett fra Krabi til Gøteborg, men to separate billetter. En billett fra Krabi til Oslo, og en billett fra Oslo til Gøteborg. Ettersom klager hadde to separate billetter måtte klager ved ankomst Oslo ha hentet sin bagasje, passert tollen, gått ut i ankomsthallen og sjekket inn på nytt. Dette medfører at klager ikke hadde "transit" slik klager legger grunn. Ved "transit" oppholder reisende seg kun i flyplassens transittsone. Klager omfattes derfor ikke av unntaket om lufthavntransitt i forskriftens § 2 bokstav a.

Nemnda behandler deretter unntaket i forskriftens § 2 bokstav d som gjør unntak der "særlige grunner" tilsier det.

I rundskriv rundskriv G-04/2020 et av eksemplene på særlige grunner "EØS-borger som har behov for å reise gjennom Norge for å komme seg hjem."

Etter nemndas syn hadde klager med reisefølge i dette tilfellet behov for å reise gjennom Norge for å komme seg hjem ettersom de hadde flybilletter til Gøteborg via Oslo. Klager og hans familie er EØS-borgere. Nemnda mener at klager er omfattet av unntaket i forskriftens § 2 bokstav d.

Nemnda mener det er Norwegians ansvar å til enhver tid være kjent med gjeldende regelverk. Etter nemndas syn var det derfor ikke rimelig grunn for Norwegian til å avvise klager.

Klager ble nektet ombordstigning i forordningens forstand.

Den nektede ombordstigningen var mot klagers vilje og klager har derfor krav på erstatning etter forordningen artikkel 7 samt assistanse i samsvar med artikkel 8 og artikkel 9 jf. artikkel 4 nr. 3.

I medhold av artikkel 7 har klager med reisefølge krav på 600 euro per person, altså totalt 1800 euro.

Slik nemnda ser det ble klager ikke tilbudt verken refusjon, omruting eller ivaretaking etter forordningen.

Nemnda må vurdere om Norwegian er ansvarlig på erstatningsrettslig grunnlag. Vilkårene for erstatning er at det foreligger et ansvarsgrunnlag, et økonomisk tap samt adekvat årsakssammenheng.

Nemnda mener i dette tilfellet at det foreligger ansvarsgrunnlag i form av uaktsomhet.

Videre er det klart at klager har lidt følgende økonomiske tap (nemndas kategorisering):

Kategori A:

- Drosje fra Krabi Airport til Ao Nang 16/3 = 600 THB
- Red Ginger Hotell i Ao Nang i to netter (16/3-18/3) = 5 975,50 THB
- Drosje til Krabi Airport den 18/3 = 600 THB
- Flybilletter med Finnair 3 x 15 330 THB = 45 990 THB

Kategori B:

- First Hotell Arlanda 18/3-19/3 = 750 SEK
- Flybuss til Stockholm sentral 19/3 = 287 SEK
- Togbillett Stockholm - Gøteborg MTRX 19/3 = 1117 SEK

Kategori C:

- Matutgifter tre dager 16/3-19/3
- For sen parkering Oslo lufthavn 16/3-20/3 når bilen ble hentet ut på 750 NOK
- 2000 SEK som klager betalte en svensk/norsk familie for å kjøre bilen fra Norge til Sverige.

Det må imidlertid også være årsakssammenheng mellom Norwegians uaktsomme opptreden og klagers tap for at Norwegian skal være erstatningsansvarlig. Tapet må heller ikke være fjernt avledet og påregnelig.

Når det gjelder postene over i kategori A og C mener nemnda at det er årsakssammenheng mellom nektet ombordstigning og tapene, med unntak for utgifter til mat den 19. mars 2020.

Når det gjelder postene i kategori B mener nemnda at det ikke er årsakssammenheng mellom tapet og nektet ombordstigning. Disse utgiftene er en følge av FinnAirs kansellering av strekningen Helsinki- Gøteborg. Dette gjelder også matutgiftene den 19. mars 2020.

Når det gjelder utgiftene til ekstra parkering 750 NOK og betaling for frakt av bilen 2000 SEK mener nemnda at disse skal samordnes etter forordningens artikkel 12. I henhold til artikkel 12 kan standarderstatning etter EU-forordningen trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Passasjerer har således alltid krav på å få utbetalt standarderstatningen dersom vilkårene er til stede for dette. Har passasjerer også rett til erstatning på annet grunnlag, og denne overstiger standarderstatningen, kommer standarderstatningen til fradrag. Transportklagenemndas praksis i tilsvarende saker bekrefter dette prinsippet.

Utgiftene til drosje i Thailand, hotellovernatting i Thailand, nye flybilletter samordnes ikke.

Klager har også fremmet krav om ulempeerstatning. Flertallet, lederen og bransjerepresentantene, mener at verken luftfartsloven eller Montrealkonvensjonen har regler om dekning av ikke-økonomisk tap eller kan tolkes slik at det åpnes for dette. I norsk erstatningsrett er regelen at ikke-økonomisk tap ikke har erstatningsrettslig vern med mindre det finnes en særskilt hjemmel for dette. Slik særskilt hjemmel finnes ikke i dette tilfellet.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, mener luftfartsloven § 10-20 og Montrealkonvensjonen art. 19 åpner for å tilkjenne ulempeerstatning. Luftfartsloven er en kodifisering av Montrealkonvensjonen. Luftfartslovens ordlyd i § 10-20 er «tap», mens Montrealkonvensjonens art 19 (dansk versjon) er «skade». Det legges til grunn at det ikke er tilsiktet en realitetsendring. Ved forståelsen av konvensjonens og luftfartslovens innhold må EU-domstolens tolkninger tillegges betydelig vekt. I sak C-63/09 «Click-air» la domstolen til grunn at begrepet «damage» omfatter både ikke-økonomisk og økonomisk tap. I sak C-83/10 slås fast at begrepet "ytterligere kompensasjon" i artikkel 12 i forordning nr. 261/2004 skal fortolkes således, at det gir "den nationale domstol mulighed for at tilkende erstatning på grundlag af Montrealkonventionen eller nationale regler for skade, herunder ikke-økonomisk skade, som følge af misligholdelse af en kontrakt om lufttransport." Mindretallet finner ikke grunn til å ta konkret stilling til et slikt krav, da kravet uansett ikke vil føre fram i nemnda.

Klager har etter nemndas syn krav på følgende erstatning:

- standarderstatning på totalt 1800 euro
- Drosje fra Krabi Airport til Ao Nang 16/3 = 600 THB
- Red Ginger Hotell i Ao Nang i to netter (16/3-18/3) = 5 975,50 THB
- Drosje til Krabi Airport den 18/3 = 600 THB
- Flybilletter med Finnair 3 x 15 330 THB = 45 990 THB
- Matutgifter for tre personer i to døgn skjønnsmessig fastsatt til 280 euro

Totalt utgjør dette 3534,57 euro. Fra dette beløpet må det gjøres et fratrekk på 7131 kroner (som er 693 euro), som er beløpet klager har fått refundert fra Norwegian for de ubrukte billetter.

Nemnda anbefaler at Norwegian betaler 2841,57 euro til klager.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår over.

Vedtak

Transportklagenemnda Fly anbefaler at Norwegian betaler 2841,57 euro til klager.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Joachim Sponheim (SAS)
Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)
Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
Thomas Iversen (Forbrukerrådet)