

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter som følge av nektet ombordstigning av utenlandske statsborgere som skulle reise via Norge. Innreiserestriksjoner under covid-19-pandemien.

### Dato

16.09.2021

### Saksnummer

2021-00017

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med DY7252 fra Krabi til Oslo den 16. mars 2020. Klager er ikke norsk statsborger og skulle videre til Budapest fra Oslo. Hun ble nektet ombordstigning i Krabi og måtte kjøpe nye billetter fra for å komme seg hjem til Budapest.

Som følge av dette pådro hun seg ekstra utgifter til nye flybilletter, overnatting, mat og andre nødvendigheter.

Klager krever refusjon for de ovennevnte utgifter på totalt ca. 750 euro.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har ikke inngitt tilsvaer i saken på tross av anmodning om dette.

Overfor klager har Norwegian anført at de ble nektet ombordstigning i tråd med gjeldende innreiserestriksjoner. Norwegian har videre forklart at klagers ubrukte billetter ikke vil bli refundert, siden flyvningen gikk som normalt.

### Nemnda bemerker

Norwegian har ikke inngitt tilsvaer i saken, på tross av anmodning om dette. Nemnda treffer da vedtaket basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, i henhold til transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

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 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 billetter fra Krabi til Oslo med Norwegian og skulle videre til Budapest med Wizz Air 18. mars. Dette medfører at klager ikke hadde «transitt». Ved «transitt» 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 G-04/2020 er 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 i dette tilfellet behov for å reise gjennom Norge for å komme seg hjem. Klager 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 etter nemndas syn 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 krav på 600 euro i standarderstatning.

Slik nemnda ser det ble klager verken tilbudt refusjon, omruting eller forpleining etter forordningen jf. artikkel 8.

Klager ble nødt til å kjøpe nye billetter og har derfor omrutet seg selv. Hun har derfor krav på å få dekket merkostnadene ved kjøp av de nye flybillettene med Emirates og den første flyvningen med Ryanair med rutenummer FR8371 (forskjellen på ny billett og opprinnelig billett).

Klager har mottatt refusjon for Emirates-billettene, og voucher for Ryanair-billetten.

Slik nemnda forstår det, ble klagers flyvning med Emirates også kansellert slik at hun måtte kjøpe nye billetter for andre gang. Tapene som oppstod som følge av kanselleringen til Emirates (hotellovernatting i Krabi, nye flybilletter med Etihad og mat/drikke i ventetiden), kan ikke kreves dekket av Norwegian. Klager må eventuelt rette kravene mot Emirates. Tap som oppstod i forbindelse med kanselleringen av den første Ryanair-flyvningen, må rettes mot Ryanair.

Etter nemndas syn er Norwegian også ansvarlig for å dekke billettene fra Oslo til Budapest med Wizz Air på 95,2 NOK jf. luftfartsloven § 10-20.

Klager har også krav på forpleining i ventetiden jf. artikkel 9. Selv om klager ikke har fremlagt kvitteringer, anslår likevel nemnda at hun har hatt utgifter til forpleining. Dette settes skjønnsmessig til 200 NOK.

Nemnda anbefaler at Norwegian utbetaler følgende til klager:

- Standarderstatning på totalt 600 EUR

- Mellomlegget mellom Emirates-billetten, Ryanair-billetten og den opprinnelige billetten med Norwegian.
- Billetten fra Oslo til Budapest med Wizz Air på 95,20 NOK.
- Forpleining med 200 NOK.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian utbetaler 600 euro i standarderstatning, samt utgiftene som nevnt over.

### **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Maricor Maglasang (American Express Travel)

Joachim Sponheim (SAS)