

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet nektet befordring.

Dato

19.10.2022

Saksnummer

2022-00566

Tjenesteytere

SAS

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder Ving og SAS som solidarisk ansvarlige parter i erstatningssak for overgrep mot klager med reisefølge.

Klagen er mot Ving som billettutsteder og SAS som flyoperatør, og for at de nå samarbeider om å trenere behandling av klagers krav om erstatning pga. at klager med reisefølge sin eneste ferie og bursdagsfeiring med familien i 2021 ble fullstendig ødelagt. Klager med reisefølge ble uten lovlig grunnlag og med en falsk begrunnelse fra SAS nektet utreise fra Norge til Kroatia den 04.09.2021 med SAS charterfly SK7495. Klager med reisefølge hadde gyldige reisedokumenter og flybilletter utstedt og solgt av Ving.

Denne saken er oversiktlig og har ingen skjulte sider og trenger ingen etterforskning, fordi SAS har innrømmet overgrepet mot klager som fant sted på Gardermoen den 04.09.2021, jf. vedlagte epost fra SAS av 05.01.2022 kl. 12:41 hvor de skriver: "Vi har nu kikket igen på saken och även fått information från flygplatsen och våra dokumentspecialister. Det står klart att vår personal felaktigt nekade dig och din hustru att flyga, då de dokument ni presenterade var tillräckliga." og "Vi vill givetvis lösa detta så fort som möjligt, och håller Ving informerade."

Klager med reisefølge ble nektet utreise med ethvert SAS-fly til Kroatia, fordi de i stedet for pass hadde Nasjonalt ID-kort med reiserett som reisedokument. SAS påsto at denne type ID-kort (som politiet utsteder), kun er gyldig som reisedokument til Schengen, men ikke til resten av landene i EU/EØS-området og at klager med reisefølge var blitt feilinformert av politiet dersom dem ble fortalt noe annet. SAS hevdet at de kjenner regelverket for reisedokumenter til de land hvor SAS har konsesjon for passasjertrafikk. På dette grunnlaget nektet SAS klager med reisefølge utreise til Kroatia.

Kroatia tilhører ikke Schengen, men ligger innenfor EU/EØS-området hvor Nasjonalt ID-kort med reiserett er et gyldig reisedokument på lik linje med pass ifølge politiet som utstedte disse ID-kortene til, jf. tilsvar fra Kroatias ambassade i Oslo som er referert til i e-post til SAS av 21.01.2022 med kopi til Ving på side 2, 8. avsnitt.

Ving svarte klager med reisefølge siste gang i denne saken i e-post av 27.10.2021 med bl.a. følgende: "Ving er kjent med reglene for å reise med nasjonalt ID-kort og vi ser at du hadde riktig dokumentasjon for å reise." og "Vi ønsker å finne en løsning med flyselskapet som mest sannsynlig har gjort en feil. Vi kan dog ikke løse saken direkte med deg uten at flyselskapet skal få si sitt." Deretter nektet Ving å svare klager, selv etter at SAS hadde sagt sitt om nektelsen for utreise i e-post av 05.01.2022.

SAS kom altså med sin endelige konklusjon i nevnte e-post datert 5. januar 2022. Klager sendte denne i kopi til Ving den 6. januar 2022, også vedlagt i purring til SAS med kopi til Ving 21. januar 2022 og som vedlegg i siste purring til Ving 24. januar 2022, uten at de ville svare.

Ving og SAS samarbeider tydeligvis om å trenere saken fordi den sannsynligvis også er å anse som en ulovlig og straffbar handling som de begge nå vil fortie. Klager med reisefølge vurderer også dette, og har ikke fått avklart saken juridisk.

Denne saken favner videre enn standardbegrepet "Nektet ombordstigning" som bl.a. brukes ved overbooking med satser for økonomisk kompensasjon som straks utbetales, inkludert tilbud om ny reise og bistand på stedet, noe klager med reisefølge aldri fikk. Saken setter derfor SAS og Ving i et mye videre ansvarsforhold og bør klassifiseres som: Nektet ombordstigning uten hjemmel basert på et falskt grunnlag.

Det er veldig tydelig at både Ving og SAS oppfører seg som partnere i saken og krenker klager med reisefølge sin sak ved å trenere den og nekte å svare. Klager med reisefølge må derfor søke ekstern bistand grunnet motpartenes utviste, uetiske holdning: Ving har nektet å svare på e-poster etter 27.10.2021. SAS har nektet å svare på e-poster etter 05.01.2022.

I tillegg til den økonomiske kompensasjon og erstatning SAS og Ving solidarisk må innrømme klager med reisefølge for å ha blitt utsatt for overgrep og krenkelser på Gardermoen 04.09.2021 (samt ødelagt ferie og bursdagsfeiring) bes nemnda også vurdere om SAS har handlet ulovlig og i strid med nasjonalt og internasjonalt regelverk. Klager med reisefølge ble fratatt rettigheter som norske borgere og ble nektet å motta de tjenester dem hadde krav på og betalt for, og spørsmålet er om SAS kan anses ansvarlig for å også krenket norske myndigheter ved politiet og UDI og deres offentliggjorte retningslinjer, samt å ha fornærmet andre lands myndigheter ved å hevde at disse ikke respekterer EU/EØS regelverket om nasjonale ID-kort med reiserett, og på dette grunnlaget kan ha krenket mange med sine overgrep, dette iht. politiets opplysninger på Gardermoen om flere liknende hendelser.

Klager ber nemnda også si noen ord om dette kan være grunnlag for anmeldelse og strafferettslig reaksjon mot SAS, eller vil nemnda helle mer til at SAS har handlet i uvitenhet og uforstand og dermed i god tro og derfor ikke er å anse som strafferettslig ansvarlig for sine handlinger?

Ang. tilsvar fra Ving 06.05.2022 hvor de bekrefter å ha vært klar over at nasjonale ID-kort med reiserett var gyldige for reise med SAS til Kroatia samme dag klager med reisefølge ble nektet utreise fra Norge med ethvert SAS fly til Kroatia. Denne opplysning har Ving åpenbart holdt tilbake for SAS slik at klager med reisefølge ikke fikk noen kompensasjon eller bistand til utreise samme dag eller dagene som fulgte iht. lovfestede rettigheter.

SAS bekreftet først 05.01.2022 at klager med reisefølge sine dokumenter, inkludert deres nasjonale ID-kort med reiserett, var gyldige utreisedokumenter på utreisedagen, og at klager med reisefølge feilaktig ble nektet ombordstigning og utreise fra Norge.

Det eneste Ving svarte da klager på avreisedagen kontaktet de telefon var at de ikke kunne hjelpe på noen måte siden de ikke hadde fly til Kroatia før om en uke. Det er en bløff fra Ving at dem avtalte å snakke sammen videre på telefon om en løsning. Ving holdte seg helt passiv og fulgte aldri opp saken med klager på noen måte.

All kommunikasjon med Ving skjedde deretter på e-post, og svarene klager fikk i prosessen viser en uakseptabel, passiv holdning over flere måneder hvor Ving ikke forsøkte å løse saken eller aktivt forsøkte å komme til en enighet med SAS eller klager. Dette er årsaken til at Ving nå må svare til Transportklagenemnda.

Ving må ha visst at billettene de solgte var med et flyselskap som nærmet seg konkurs, hvor ledelsen var i konflikt med sine ansatte og hvor toppledelsen hadde forlatt selskapet. SAS var allerede på dette tidspunkt et dysfunksjonelt selskap som åpenbart ikke var kvalitetssikret av Ving, dette viser også denne saken.

Ving må ha vært klar over situasjonen i SAS og at selskapet hadde en gjeld på over 35 tusen millioner svenske kroner og hadde begynt å trekke på sin siste kredittramme.

Etter at toppledelsen forlot SAS sa kommersiell direktør opp, kort tid etter at finansdirektøren meldte sin avgang. Deretter sa også pressesjefen opp. Klager hadde en telefonsamtale med pressesjefen etter at de ble nektet utreise og forklarte også han at nasjonale ID-kort med reiserett var gyldige reisedokumenter bl.a. til Kroatia. Han lovet å informere ledelsen, men det tok fire måneder for ledelsen i SAS å forstå dette, samtidig som Ving forholdt seg passiv, jf. e-posten fra SAS 05.01.2022 samt e-postene med Ving.

Ving er og blir ikke bedre enn sine samarbeidspartnere og underleverandører, og holdningene Ving har vist i denne prosessen er også under enhver kritikk.

SAS og Ving burde også vite at bevegelsesfriheten har konstitusjonell beskyttelse bl.a. i Grl. § 106. Det å bli nektet utreise med påstand om at politiet hadde ført klager bak lyset med den info klager med reisefølge fikk da de bestilte sine nasjonale ID-kort med reiserett var en hån både mot politiet og mot norske myndigheter fra SAS.

Det vises for øvrig til klagers brev og dokumentasjon i saken.

Det er fremsatt krav om 80 000 NOK i kompensasjon. Dette baserer seg på de kostnader klager ser hos Ving til å gjennomføre en tilsvarende 7-dagers ferie i vinter på et varmt sted i et moderne, usjenert, vestvendt, fullt utstyrt og høy standard-bolig, med seks sengeplasser ved sjøen/badestranden).

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ving har anført følgende:

Klager har kjøpt en flyreise av Ving med SAS med utreise fra Oslo til Kroatia den 4/9 2021 og retur den 11/9 2021. Flyreisens pris var 2935 NOK for 2 personer. Klager kontaktet Ving kl. 16.58 på avreisedagen. Da var klager allerede på vei hjem igjen etter å ha blitt nektet ombordstigning av SAS personale på flyplassen, og flyet var gått.

Vings representant på Duty Office/vaktsentralen fikk lite informasjon om hendelsen, men forsto på klager at han hadde blitt nektet ombordstigning grunnet manglende pass, og at SAS mente at Nasjonalt ID-kort med reiserett ikke var gyldig for innreise i Kroatia. Vings representant sjekket reglene rundt dette på UD sine landsider og fant at Nasjonalt ID-kort går som gyldig innreisedokument til Kroatia.

Flyet hadde på dette tidspunktet allerede gått (16:20). I mange tilfeller kan Ving være behjelpelige med å ordne ny flyreise for å «komme i kapp» reisen. Det sto dog ikke klart for Ving om det virkelig var SAS som hadde nektet ombordstigning på feilaktig grunnlag, eller om det kunne være klager som hadde møtt opp til innsjekk med manglende dokumentasjon. Det finnes for eksempel to typer Nasjonalt ID-kort – et med reiserett, og et uten.

På dette tidspunktet hadde de fleste land også innreisekrav i henhold til Covid-restriksjoner, og for de fleste reiser i Europa krevdes både gyldig Corona-sertifikat, korrekt utfylt innreiseskjema og/eller negativ Covid-test. Ving har opplevd flere tilfeller hvor reisende har blitt nektet ombordstigning grunnet manglende dokumentasjon. Siden det er flyselskapets representanter ved innsjekkingen som har ansvar å sjekke dokumentasjonen, måtte Vings representant på telefon der og da stole på at SAS hadde tatt en riktig avgjørelse.

Slik skriver Ving om Pass- og visumregler til Kroatia på [ving.no](https://www.ving.no):

Pass og visum

For norske statsborgere må passet være gyldig under hele oppholdet. Norske statsborgere trenger ikke visum til Kroatia. For mer informasjon ta kontakt med Kroatias ambassade på tlf. 23 01 40 50.

For norske statsborgere som er født utenfor Norge kan andre regler gjelde. Vær klar over at du kan bli nektet innreise med nødpass/ødelagt pass, og at visum kan kreves ved mellomlandinger. Vennligst ta kontakt med ambassaden for mer informasjon. Ving er ikke ansvarlig for feilaktige handlinger som kan føre til at du nektes innreise til Kroatia.

Ellers henviser Ving alle reisende til å sette seg inn i pass- og visumregler på UD sine landsider.

Vings representant fikk ikke svar fra SAS den kvelden, og ikke heller i løpet av helgen. Klager meldte ifra ved første kontakt at han ville ta kontakt igjen. Ving ble ikke kontaktet igjen før klager sendte skriftlig klage med krav om kompensasjon. Da hadde klager valgt å reise til Kroatia på egen hånd med billetter kjøpt av Norwegian.

SAS har senere innrømt at de gjorde feil ved å nekte klager ombordstigning, siden en kan reise til Kroatia med Nasjonalt ID-kort, og tilbudt klager erstatning i henhold til EU's rådsforordning 261/04 = 400 EUR/person + utgifter til nye flybilletter, togbilletter og leie av leilighet (Airbnb).

Ving kan ikke se å ha fått bekreftelse fra SAS om noe er utbetalt, men kan ikke heller se at klager har takket ja til tilbudet. Dermed står nok saken kvar ved et tilbud om en løsning.

Slik Ving har forstått det kan klager ikke få erstatning både fra reisearrangøren og transportøren. Siden Ving kun er ansvarlig for flyreisen, og klager benyttede hjemreisen som planlagt, ville Vings erstatning være lavere enn tilbudt erstatning fra transportøren. Vings erstatning ville ha vært å få tilbakebetalt kostnaden for flybillettene på utreisen.

Ytterligere kommentar fra Ving:

Slik det kommer frem av tilgjengelig informasjon på UD's nettsider er Nasjonalt ID kort godkjent legitimasjon for å reise til Kroatia. Dog finnes det to typer ID kort og hvorav et med reiserett.

Ving anfører at det helt fra da Ving ble gjort kjent med at klager ikke fikk reist på nasjonalt id kort har vært kontinuerlig kontakt med SAS for å oppklare dette. Dette er en feil som har blitt gjort av flyselskapet. Dessverre har dette tatt tid, men SAS har erkjent feilen og tilbudt løsning for dette.

SAS har tilbudt utbetaling av EU kompensasjon, betaling av nye flybilletter samt dekke diverse utgifter.

Ving anfører at det ved innsjekk på flyplass er den enkeltes flyplass personale som sjekker inn og denne tjenesten leies av flyselskapene. Personalet sjekker inn via et eget system hvor de ved innsjekk får opp de krav som gjelder for det enkelte land og det enkelte flyselskap. Dersom flyplass personalet gjør feil og sender noen av gårde urettmessig, er det flyplassen som må betale for retur.

Videre har vi vært igjennom en tid med fler krav for utreise og Ving har opplevd flere tilfeller hvor tilstrekkelig dokumentasjon for reise ikke har vært god nok. SAS har innrømmet at det i denne saken ble gjort en feil og har villet løse saken med klager.

Ving ønsker å minne om at Ving ble ikke gitt mulighet til å hjelpe klager da klager hadde forlatt flyplassen da han tok kontakt og klager valgte også selv å kjøpe billetter med Norwegian.

Ving kan ikke se at de har vært uredelige i denne saken og har hele tiden fulgt opp overfor vår underleverandør som igjen har tilbudt en løsning.

Nemnda bemerker

Slik nemnda oppfatter det har tjenesteyterne i saken gjennom sin kommunikasjon og atferd i etterkant av hendelsen erkjent at klager ble utsatt for en feil, og at klager som en følge av dette hadde et økonomisk tap.

Klager ble nektet ombordstigning i EU-forordning 261/2004 om flypassasjerers rettigheter sin forstand. Ved nektet ombordstigning har en rett på standarderstatning i henhold til forordningens artikkel 7, samt assistansen som nevnt i artikkel 8 og 9.

Klager med reisefølge har rett på standarderstatning med 400 EUR per person (totalt 800 EUR). SAS har erkjent dette, og nemnda anbefaler dermed at SAS utbetaler standarderstatningen dersom ikke allerede gjort.

Nemnda kan ikke se at klager ble tilbudt omruting/assistanse etter den nektede ombordstigningen. Nemnda finner det klart at klager har rett på å få dekket sine eventuelle merkostnader til nye flybilletter til Kroatia (returen med SAS ble benyttet). SAS har ikke levert tilsvarende i saken, men basert på svaret som ble sendt direkte til klager, samt Ving sitt tilsvarende, forstår nemnda det slik at SAS er villig til å dekke klagers utgifter til nye billetter med et annet flyselskap. Det er flyselskapet som er ansvarssubjekt etter EU-forordning 261/2004. Nemnda anbefaler med dette at SAS refunderer klagers utgifter til nye flybilletter dersom dette ikke allerede er gjort, eventuelt merutgiftene dersom klager allerede har fått refundert utgiftene til de opprinnelige billettene. Det samme gjelder utgiftene til nye togbilletter (flytoget).

Når det gjelder leieboligen har klager anført at han ikke lyktes i å slippe fra leieavtalen helt eller delvis, og at han ikke fikk refusjon av de 7015 NOK som ble betalt. Leien ble bortkastet, ettersom de andre reisende som skulle komme etter valgte å bli

hjemme grunnet hendelsen med SAS. Når det gjelder kravet knyttet til leiebolig på ankomststedet, er dette et type krav som ikke er regulert i EU-forordning 261/2004. Klager kan imidlertid ha rett på erstatning på annet grunnlag. Det fremgår av luftfartsloven § 10-20 at "Fraktføreren er ansvarlig for tap som følge av forsinkelse ved lufttransport av passasjerer, reisegods og gods, med mindre han godtgjør at han selv og hans folk har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke har vært mulig for dem". Nemnda mener at SAS i utgangspunktet er ansvarlig for klagers tap knyttet til den forhåndsbestilte leieboligen, jf. luftfartsloven § 10-20. Det fremgår imidlertid av EU-forordning 261/2004 artikkel 12 at erstatning på annet grunnlag kan samordnes med standarderstatningen etter EU-forordningen 261/2004. Etter fast praksis gjøres det et slikt fratrekk. 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, kommer standarderstatningen til fradrag. Dersom utgiftene er lavere enn standarderstatningen, anses de dekket av denne. Slik nemnda ser det plikter dermed ikke SAS å erstatte dette tapet dersom de utbetaler standarderstatningene.

Klager har fremsatt et krav om kompensasjon på 80 000 NOK for hendelsen. Dette baserer seg for prisen for å foreta en ny tilsvarende reise senere. Klagers krav om 80 000 NOK i kompensasjon innebærer i praksis en erstatning for ødelagt ferie, slik at klager kan booke en ny tilsvarende ferie senere. Luftfartsloven § 10-20 eller Montrealkonvensjonen kan gi grunnlag for et slikt krav. I norsk erstatningsrett er regelen at ikke-økonomisk tap ikke har erstatningsrettslig vern med mindre det finnes en særskilt hjemmel for dette. I dette tilfellet tilkjennes klager en standarderstatning. Standarderstatningen etter EU-forordningen er ment å kompensere for økonomisk tap og den ulempen som passasjerer utsettes for ved å bli nektet ombordstigning. Noen ytterligere hjemmel for ikke-økonomisk tap foreligger ikke.

Rettslige tvister knyttet til straffelovgivningen og Grunnloven ligger utenfor nemndas kompetanse, jf. transportklagenemndforskriften § 1-3. jf. §§ 1-4 og 1-7. Nemnda har ikke mulighet til å vurdere om det har skjedd en straffbar eller grunnlovsstridig handling, og eventuelle konsekvenser av dette. For slike tvister anbefales klager henvende seg til politiet og de alminnelige domstolene.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, samt utgifter til nye flybilletter og flytog. Vurderinger knyttet til strafferett/grunnlovsbrudd hører utenfor nemndas kompetanse, jf. transportklagenemndforskriften § 1-3.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørlie (Forbrukerrådet)

Sølvi Hagen (Ticket)