

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om kompensasjon og erstatning av utgift til nye flybilletter grunnet nektet ombordstigning.

Dato

25.05.2022

Saksnummer

2021-01845

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (totalt fire personer) skulle reise med Norwegian fra Pristina til Oslo den 7. august 2021 kl. 21:15 (DY1909). Flyet var imidlertid overbooket, og klager ble nektet ombordstigning (det var kun plass til to personer). Klager kontaktet Norwegian pr. telefon neste dag, og de sa at hun kunne kjøpe nye billetter og sende krav til Norwegian i etterkant.

Klager har hverken fått noe refusjon fra Norwegian eller reiseforsikringen sin. Norwegian har kun svart at de skal undersøke saken og komme tilbake til henne. Det har imidlertid ikke skjedd noe.

Klager endret tidligere reisen fra 17. juli til 7. august, og ser at Norwegian gjorde en feil i forbindelse med dette. Norwegian bestilte kun plasser for to personer, men fikk betalt for fire personer.

Når det gjelder koronatester var det i denne saken to tester. Én PCR-test den 6. august, og én hurtigtest den 7. august. Før avreise ringte klager flyplassen i Pristina for å høre om reglene for reisen i forbindelse med covid-19. Hun fikk til svar at en enten måtte ha en PCR-test (ikke eldre enn 72 timer) eller en antigen test (ikke eldre enn 24 timer). Klager tok derfor en PCR-test den 6. august. Hun fikk imidlertid beskjed på flyplassen om at denne ikke var gyldig, da det hadde gått mer enn 24 timer. Dette var feil. Klager ble likevel sendt for å ta hurtigtest. Da klager kom tilbake til boarding fikk de beskjed om at det ikke var plass til alle.

Det er på grunnlag ovenstående fremmet krav om erstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 om flypassasjerers rettigheter. Klager krever refundert 19821 NOK som ble

betalt for nye flybilletter med et annet flyselskap og erstatning for de tre ekstra døgnene reisen tok.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Vedrørende klage som dreier seg om flyvning DY1909 07.08.2021 fra Priština, Kosovo (PRN) til Oslo (OSL) for 4 passasjerer.

Klager krever erstatning for nye flybilletter på totalt NOK 19 821,- og kompensasjon etter EU forordning 261/2004 om flypassasjerers rettigheter. Dette kreves som følge av at klager ble nektet ombordstigning på flyvning DY1909 07.08.2021.

Refusjon av nye flybilletter:

Klager har rett på refusjon dersom de blir nektet ombordstigning på grunn av en overbookingssituasjon.

Det stemmer at klager ble opplyst om at flyvningen hadde en overbookingssituasjon, og det stemmer også at klager ble nektet å gå ombord på flyet. Årsaken til hvorfor de ikke fikk gå ombord, var derimot ikke at flyet var overbooket.

På denne flyvningen måtte alle reisende fremlegge bevis på negativ koronatest, noe som var påkrevd ved innreise til Norge i august 2021. Se vedlegg 1 og 2. Da klager møtte opp til flyvningen ble det oppdaget at klager ikke hadde gyldig negativ koronatest, og de fikk derfor ikke være med på flyvningen.

Passasjerer som reiser med Norwegian har selv ansvar for å ha nødvendig dokumentasjon for innreise. Det vises til Norwegian sine vilkår i vedlegg 3. Dersom man ikke har dette, kan man bli nektet innreise i landet man skal til og må reise tilbake til landet man kom fra. Dette er en kostnadsfull prosess, som verken passasjerer eller flyselskapet er tjent med. Dermed blir passasjerer som ikke har riktig innreisedokumenter nektet ombordstigning med flyet. Det samme gjelder i tilfelle der en passasjer for eksempel ikke har gyldig pass.

Passasjerer ble informert om at de ble nektet boarding på grunn av manglende gyldig koronatest, samt vist vilkårene for å ha riktig dokumenter i en e-post datert 03.02.2022. Se vedlegg 4.

Da årsaken til at passasjerer ble nektet ombordstigning var at de ikke hadde gyldig dokumentasjon, så kan Norwegian ikke imøtekomme kravet om erstatning av nye flybilletter. Norwegian kan heller ikke refundere beløpet for bookingen, men har tilbakebetalt skatter og avgifter som følge av at klager ikke var med på flyvningen. Se vedlegg 5.

Kompensasjon etter 261/2004:

En passasjer kan ha rett på erstatning etter EU forordning 261/2004 om flypassasjerers rettigheter dersom flyvningen de har bestilt blir kansellert, forsinket i mer enn 3 timer,

eller de blir nektet ombordstigning. I denne saken så gikk flyvningen som normalt, se vedlegg 6.

Som nevnt over, ble klager nektet ombordstigning fordi de ikke hadde gyldig koronatest slik det var krevd ved innreise til Norge. Spørsmålet blir om klagerne hadde fått kommet med flyet dersom de hadde hatt dokumentasjonen i orden.

Det er enighet om at flyvning DY1909 07.08.2021 stod overfor en overbookingssituasjon. Flyet hadde plass til 186 passasjerer, og reiste med 185 da det var 1 person i tillegg til klagerne som ikke møtte opp. Se vedlegg 7.

Ved en overbookingssituasjon ventes det ofte helt til innsjekk stenger med å forsøke å løse situasjonen. Dette gjøres fordi det ofte er passasjerer som ikke dukker opp til flyvningen, eller vil bookes om når de kommer på flyplassen. Deretter blir passasjerene som har sjekket inn på flyvningen

spurt om det er noen som frivillig vil gi fra seg setet sitt i bytte mot gratis ombooking og kompensasjon for dette. Hvis det ikke er noen som vil gi fra seg setet, vil Norwegian vurdere hvem som får være med flyvningen basert på en prioriteringsliste. Se vedlegg 8. Det er dermed ikke slik at de passasjerene som kommer sist til flyet blir nektet ombordstigning på grunn av en overbooking.

Klagerne i vår sak var en mor som reiste med 3 barn, slik det fremgår av klagen. Dette innebærer at dersom de hadde hatt gyldig dokumentasjon for innreise til Norge, hadde de blitt prioritert i gruppe 2 i prioriteringslisten. Listen for gruppe 2 er ikke uttømmende, og barnefamilier sidestilles med spedbarn. Det var ingen UMR, det vil si barn som reiser alene uten noen voksne, om bord på denne flyvningen, så klagerne i denne saken ville vært noen av de første som fikk bekreftet plass på flyvningen.

Da passasjerene ikke hadde blitt nektet ombordstigning dersom de hadde hatt gyldig dokumentasjon for innreise, kan vi ikke imøtekomme kravet om kompensasjon etter EU-forordningen.

Klager har lastet opp en utskrift av en hurtigtest for Covid-19 som bevis for sin sak. Testen er datert 07.08.2021 klokken 21:08 og resultatet var klart samme dag klokken 21:23 ifølge dokumentet. Det vises til vedlegg 1, som viser at klagers flyvning skulle gå klokken 21:15. Testresultatet var dermed ikke klart før flyvningen skulle gå, og innsjekk der man må fremvise gyldig dokumentasjon stenger mellom 30 og 45 minutter før avgangstidspunktet. Dokumentet med gyldig test ble heller ikke skrevet ut før dagen etter, 08.08.2021, noe som tyder på at klager ikke hadde dette klart før etter at deres flyvning gikk.

Det vises også til klagers nye flybilletter, som hadde avgang 10.08.2021. Dersom klager hadde hatt gyldig negativ test, ville det vært mulig for klager å reise på en flyvning enten senere 07.08.2021 eller dagen etter.

Nemnda bemerker

Dersom en passasjer blir nektet ombordstigning mot sin vilje, kan det utløse rett til standarderstatning og forpleining/assistanse, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 4.

Det er ubestridt at klager ikke fikk reise med Norwegian på DY1909 den 7. august 2021. EU-forordning 261/2004 artikkel 2 bokstav j) definerer hva som utgjør «nektet ombordstigning» i EU-forordningens forstand. Av bestemmelsen kommer det frem at avvisning av en passasjer som møter til innsjekking i henhold til vilkårene fastsatt i artikkel 3 nummer 2, i utgangspunktet utgjør nektet ombordstigning. Unntak fra dette er når det er rimelig grunn til avvisningen, for eksempel av helse- eller sikkerhetsmessige årsaker eller fordi reisedokumentene er utilstrekkelige jf. artikkel 3 nummer 2.

Basert på fremlagt dokumentasjon var kravet for innreise til Norge i august 2021 at en hadde negativ rapid antigen test eller PCR test (ikke eldre enn 24 timer). På dette tidspunktet ble det ikke differensiert mellom de ulike test-typer. Nemnda legger med dette til grunn at fremlagt PCR-test ikke var gyldig på tidspunktet for innsjekk, da denne var eldre enn 24 timer. Det ble tatt en ny test på flyplassen, men det var for sent. Nemnda bemerker at de nødvendige reisedokumentene må være på plass på tidspunktet for innsjekk. Nemnda kan dermed ikke se at klager har blitt nektet ombordstigning i EU-forordningens forstand.

Klager har anført at hun ringte flyplassen i Pristina før avgang for å høre om reglene, og at hun da ble fortalt at PCR-test ikke måtte være eldre enn 72 timer. Nemnda har ikke mulighet til å ta stilling til hva som eventuelt ble sagt på telefonen, og uansett vil ikke flyselskapet være ansvarlig for eventuell uriktig informasjon gitt av flyplassen i Pristina. Informasjonen om innreisekravene til Norge var dessuten tilgjengelige for passasjerene på norske myndigheters hjemmesider. Passasjerene er selv ansvarlig for å oppfylle de nødvendige innreisekravene.

Basert på ovenstående kan ikke nemnda anbefale at klager gis medhold. Klager har imidlertid rett på refusjon av refunderbare skatter og avgifter på de ubenyttede flybillettene. Dette har Norwegian godkjent å refundere til klager.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)
Gøran Jenssen (Widerøe)