

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av utgifter grunnet nektet ombordstigning.

Dato

18.02.2023

Saksnummer

2022-02077

Tjenesteytere

Finnair

Klager har i det vesentlige anført

Klager (to personer) skulle reise fra Oslo til Roma via Helsinki den 16. februar 2022 med Finnair:

AY914 OSL HEL 13.05 - 15.30

AY1763 HEL FCO 16.10 - 18.35

Ved gaten på Gardermoen ble klager nektet ombordstigning, da de ikke hadde fylt ut Passenger Locator Form (PLF). Klager hadde ikke på noe tidspunkt blitt informert om å fylle ut dette skjemaet. Klager sjekket reglene og tolket de som at man måtte fylle ut skjema før man ankom Italia:

"All passengers wishing to enter Italy, via all means of transportation, will be required to complete the digital PLF (<https://app.euplf.eu>), prior to entering the country."

Personellet ved gaten tolket reglene annerledes, og klager fikk ikke bli med flyet.

Klager stiller seg kritisk til hvorfor de ikke kunne fylle ut skjemaet ved gaten i Oslo, eller under mellomlanding i Helsinki.

Klager krever:

NOK 1142 Opprinnelig flybillett Finnair

NOK 1142 Opprinnelig flybillett Finnair

EUR 400 x 2 Standard EU kompensasjon

EUR 24 mat

EUR 190 tog

NOK 378 Ny flybillett Flyr

NOK 444 Ny flybillett Flyr

+ renter

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I henhold til Finnairs regler og vilkår er det passasjerens eget ansvar å møte til flyavgang med nødvendig dokumentasjon.

Som klager selv sier hadde de ikke nødvendige dokumenter for innreise til Italia. Siden reisedokumentasjonen ikke var i orden før avgangstidspunktet for den første flyvningen, hadde Finnair rimelig grunn til ikke å la dem reise med AY914 fra Oslo. Det var ingen sikkerhet for at passasjerene ville ha vært i stand til eller hatt tid til å fullføre dokumentasjonen under sin transitt i Helsinki.

Finnair kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Saken gjelder nektet ombordstigning i Norge på flyvning til Italia grunnet manglende reisedokumenter ved innsjekk, herav manglende innreiseskjema (Passenger Locator Form).

Definisjonen av "nektet ombordstigning" følger av EU-forordning 261/2005 artikkel 2 bokstav j. Der kommer det frem at en «nektet ombordstigning» er en 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.

Spørsmålet for nemnda er om Finnair hadde "rimelig grunn" til å avvise klager.

Passasjerene plikter selv å sørge for å ha nødvendige reisedokumenter, herunder innreiseskjema. Manglende innreiseskjema kan føre til at passasjerene ikke får reise inn i vedkommende land. Flyselskapet er ansvarlig for å kontrollere at passasjerene har nødvendige reisedokumenter. Dersom selskapet tar med passasjerer som ikke har papirene i orden, kan selskapet bli ilagt en bot av vedkommende lands myndigheter. Selskapet må også besørge retur av passasjerene.

At klager tolket reglene slik at han kunne fylle ut innreiseskjema underveis på reisen eller ved mellomlanding i Helsinki, kan ikke flyselskapet lastes for. Da Finnair kontrollerte reisedokumentene på Gardermoen og fant at klager manglet innreiseskjema til Italia, var det korrekt å nekte ham ombordstigning.

Nemnda er av den oppfatning at Finnair ikke er ansvarlig for at klager ikke fikk sjekket inn på Gardermoen og finner ikke å kunne anbefale at han gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Helen Engebrigtsen (leder)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)
- Christine Alette Benum (Widerøe)