

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og erstatning for utgifter grunnet nektet ombordstigning.

Dato

31.01.2024

Saksnummer

2023-02008

Tjenesteytere

KLM

KILROY Norway A/S

Klager har i det vesentlige anført

Klagerne (tre personer) skulle reise fra Oslo til Medellin via Amsterdam og Bogota den 28. mars 2023 med KLM. Avreise fra Gardermoen kl 06.30. Klagerne ble kjørt til flyplassen, og de møtte til innsjekk i tide. De mottok bagasjetagger i automaten, men ikke boardingkort da det var tomt for papir i automaten. Da de forsøkte en annen automat, fikk de beskjed om å gå i skranken. Da klager møtte i innsjekkingsskranken, ble de bedt om å fylle ut et immigrasjonsskjema til Colombia. Da skjemaene etter ca ti minutter var ferdig utfylt, fikk klager beskjed om at innsjekk var stengt, og at de ikke fikk være med flyet. Ikke på noe tidspunkt ble klager informert om at det hastet med å fylle ut skjemaene.

Da han som hadde kjørt klagerne til flyplassen møtte opp, gav han beskjed til innsjekkingspersonalet om at guttene måtte få utlevert boardingpassene sine slik at de kunne rekke flyet. De fikk utlevert boardingpassene, men da de ankom gate ble den stengt like foran dem. Dersom klagerne hadde fått utlevert boardingpassene med det samme, ville de ha rukket flyet.

Klagerne måtte betale et gebyr på NOK 2 598 per person for å endre avgang til dagen etter. Da de skulle reise neste dag, ble de ikke bedt om å fylle ut immigrasjonsskjema, men fikk utdelt dette ombord på flyvningen.

Klagerne krever EUR 600 per person i standarderstatning for nektet ombordstigning i henhold til EU-forordning 261/2004, samt erstatning for gebyr på NOK 2 598 per person.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Kilroy har i det vesentlige uttalt:

Klagernes bookinghistorikk viser at de ble registrert som no show på utreisen.

KLM har i det vesentlige uttalt:

Som flyselskap er KLM ikke ansvarlige for mangelfullt utstyr eller lange køer på flyplassene. Passasjerene anbefales å ankomme flyplassene i god tid. Informasjon om innsjekkingstider og når skranken stenger finner passasjerene på KLMs nettsider.

Det er passasjerenes ansvar å påse nok tid på flyplassen før avreise. Det er også passasjerenes ansvar å møte til innsjekk med korrekt reisedokumentasjon.

Det colombianske immigrasjonsskjemaet må fylles ut før ombordstigning, noe som er grunnen til at KLMs ansatte rådet passasjerene til å gjøre det. Informasjon om dette dokumentet finnes på disse offisielle nettsidene:

<https://apps.migracioncolombia.gov.co/pre-registro/en>

<https://www.colombia-checkmig.com/>

KLM kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagernes krav.

Nemnda bemerker

Passasjerene plikter selv å sørge for å ha nødvendige reisedokumenter, herunder ferdig utfylt immigrasjonsskjema til Colombia. Manglende eller ugyldige reisedokumenter 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 videre besørge retur av passasjerene.

Det er passasjerens ansvar å sjekke hvilke innreisedokumenter som kreves til landet man skal reise til, og å oppfylle dette ansvaret. I denne saken antar nemnda - i lys av klagers forklaring om at de aktuelle dokumentene ble utfylt ombord i flyet de faktisk reiste med - at det ikke var et krav om slik dokumentasjon for ombordstigning på denne flighten.

Videre legger nemnda til grunn at klager møtte i tide til å rekke innsjekking, men at denne ble forsinket som følge av flyselskapets forhold, slik klager har forklart.

Alt i alt finner nemnda det naturlig å anse klager for å ha blitt utsatt for nektet ombordstigning i forordningens forstand i denne saken.

Dette medfører at klager har krav på standarderstatning med 600 EUR per passasjer, og refusjon av gebyret på NOK 2 598 som ble avkrevd per person for ombookingen til flyvningen neste dag.

Forbrukerrepresentanten mener at klager i tillegg har krav på forsinkelsesrente etter forsinkelsesrenteloven, regnet fra 30 dager etter påkrav og til betaling skjer for erstatning, og fra 7 dager etter påkrav for refusjonskrav.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at KLM betaler 600 EUR per passasjer i standarderstatning og NOK 2 598 i refusjon per passasjer til klager.

Nemndas representanter

- Edvard Os (leder)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Susanna Halonen-Manner (Norse Atlantic Airways)