

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av nye billetter grunnet nektet ombordstigning.

Dato

18.02.2022

Saksnummer

2021-01501

Tjenesteytere

Ryanair

Klager har i det vesentlige anført

Klager (to personer) skulle reise fra Alicante til Torp den 16. juli 2021 med Ryanairs flight FR9069. Klager og hans kone var begge vaksinerte mot covid-19, og begge hadde vaksinepass. Ved gate ble klager imidlertid nektet ombordstigning da de ikke kunne fremlegge en liten lapp som man fikk utdelt i innsjekkingssranken. Lappen viste at vaksinepasset var kontrollert. Da klager kun reiste med håndbagasje, gikk de ikke innom innsjekkingssranken, men direkte til gate.

Klager mener han og hans kone feilaktig ble nektet ombordstigning. Klager har lagt frem uttalelse fra et vitne, en passasjer som reiste tre dager etter klager. Vitnet opplevde akkurat det samme som klager, men istedet for å bli nektet ombordstigning ble vitnet og de andre passasjerene som ikke hadde sjekket inn bagasje på forhånd, tatt til side for å bli kontrollert for det norske vaksinepasset. Vitnet ble deretter sluppet ombord i flyet. Klager mener at Ryanair endret rutinene etter at klager ble nektet ombordstigning.

Klager endte opp med å kjøpe nye flybilletter hjem med annet selskap til 595,24 euro. Klager krever også refusjon av utgifter til privat transport fra Gardermoen til hjemsted (hans datter kjørte 29 mil for å hente sine foreldre).

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ryanair har ikke avgitt uttalelse til klager eller til nemnda.

Nemnda bemerker

Flyselskapet Ryanair har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda treffer vedtaket på grunnlag av opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Nemnda legger til grunn at klager møtte opp til avgangen i tide, men ble nektet ombordstigning mot sin vilje på grunn av at han ikke kunne fremlegge en lapp ved gate som viste at han hadde fått kontrollert sitt vaksinepass ved innsjekkingssranken. Klager har fremsatt krav om refusjon av utgifter til nye flybilletter, samt kompensasjon for privat transport fra Gardermoen til hjemsted.

Etter EU-forordning 261/2004 skal flyselskapet gi passasjerer som nektes ombordstigning mot sin vilje, jf. artikkel 4, standarderstatning i samsvar med artikkel 7, tilbud om refusjon av flybillettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet, jf. artikkel 8, og nødvendig hotellinnkvartering, jf. artikkel 9.

Etter nemndas syn er det ikke sannsynliggjort at Ryanair hadde grunnlag for å nekte klager ombordstigning. Klager hadde de nødvendige reisedokumentene med seg. Nemnda mener etter dette at klager har krav på standarderstatning med 400 euro per person. Standarderstatningen er ment å kompensere for både økonomisk og ikke-økonomisk skade. Etter nemndas oppfatning er klagers krav til kompensasjon for privat transport omfattet av standarderstatningen.

I tillegg til standarderstatning har klager krav på refusjon av billettprisen eller omruting snarest mulig. I dette tilfellet måtte klager selv betale for omrutingen, og har ikke fått refundert sine utgifter til opprinnelige billetter. Nemnda anbefaler derfor at Ryanair refunderer klagers utgifter til nye billetter med 595,24 euro.

Forbrukerrepresentant Borgar Sandvik fikk uventet forfall, og de øvrige medlemmene fant det forsvarlig å behandle saken med bare én forbrukerrepresentant, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Ryanair utbetaler standarderstatning med 400 euro per person til klager, samt refunderer klagers utgifter til nye billetter med 595,24 euro.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)