

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Refusjon av flybilletter - nektet ombordstigning

Dato

21.09.2022

Saksnummer

2022-00438

Tjenesteytere

Finnair

Nordic Regional Airlines Oy

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte flybillett på Finnair sine nettsider for å reise fra Oslo til Helsinki med endelig destinasjon i New Delhi med Finnair. Reisen skulle finne sted i januar 2022.

Da klager ankom innsjekkssranken på Gardermoen spurte vedkommende om det var mulig å få bagasjen sendt direkte videre med det nye flyet fra Helsinki til New Delhi da vedkommende hadde to separate billetter. Innsjekkspersonalet svarte klager bekreftende på dette, men ville i det tilfelle kreve covid-19 sertifikat og air suvidha deklarasjon fra klager. Vedkommende hadde gyldig covid-19 sertifikat, men slet med å laste opp sertifikatet i air sudivha deklarasjonen hvilket var påkrevd. På dette tidspunktet ba innsjekkspersonalet at klager gikk ut av køen for å ordne opp i dokumentene.

Klager forteller at til tross for flere forsøk ville ikke sertifikatet la seg laste opp. Da klager så at tidspunktet for avreise begynte å nærme seg bestemte vedkommende for å droppe forespørselen om å få videresendt bagasjen sin direkte i et forsøk på å komme seg på flyet til Helsinki, da air sudivha deklarasjonen kun var obligatorisk til innreise til India. Innsjekkspersonalet nektet imidlertid da i følger klager å sjekke han inn før sjekk inn vinduet stengte. Klager mistet flyet sitt og bestilte derfor et nytt fly til New Delhi via Frankfurt.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, refusjon av flybilletter og kompensasjon for det han føler er dårlig oppførsel fra NORRA personalet ved innsjekkssranken.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

NORRA bekrefter at klager spurte personalet om han kunne få bagasjen sin sendt direkte fra OSL-HEL flyvningen til HEL-DEL. Ettersom begge billettene var med Finnair la

personalet i innsjekksskranken til forbindelsen. Etter å lagt inn forbindelsen i bookingen til klager viste det seg at klager ikke hadde de tilstrekkelige reisedokumentene i orden for forbindelsen til India. Vedkommende gikk derfor ut av køen i et forsøk på å fikse opp i dokumentene.

NORRA forteller at skranken stengte fem minutter senere enn planlagt den dagen. Siste passasjer ble sjekket inn cirka. 12:25 og personalet startet etter dette å stenge skranken.

Klokken 12:28 kom klager tilbake til skranken. Vedkommende hadde fortsatt ikke fullført Air Suvidha deklarasjonen sin. I NORRA sine systemer stod det at passasjer skulle til India og vedkommende nevnte ikke noe om to separate billetter. Klokken 12:34 kom klager igjen tilbake til skranken og ba om å kun bli sendt til Helsinki ettersom han hadde separate billetter. På dette tidspunktet hadde innsjekken til flighten vært stengt i bort i mot 14 minutter). Flyplasspersonalet fortalte klager at tidsrommet for sjekk inn var utløpt og at det var for sent å ta i mot bagasjen hans.

Nemnda bemerker

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3. NORRA har ikke kommentert klagers kommentar til deres tilsvare.

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 rutenummer AY0914 fra OSL til HEL den dagen. 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.

NORRA hevdet at klagers reisedokumenter var utilstrekkelige for den planlagte reisen fra Oslo til Delhi.

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

Basert på fremlagt dokumentasjon var kravet for innreise til India i januar 2022 en gyldig Air Suidvha deklarasjon. En Air Suvidha deklarasjon er et egenerklæringsskjema som må fylles ut av alle internasjonale passasjerer som ankommer India. Det fremgår at klager ikke hadde en gyldig deklarasjon når han ankom flyplassen og at han heller ikke fikk lastet opp de nødvendige opplysningene til deklarasjonen før innsjekksvinduet stengte. Reisedokumentene til klager var dermed utilstrekkelige og innsjekkspersonalet hadde derfor rimelig grunn til å avvise klager ombordstigning i henhold til unntaket fastsatt i EU-forordningens artikkel 3 nummer 2 etter å lagt inn forbindelsen til Delhi.

Det understrekes at det var klager som på eget initiativ forespurte om å få sendt bagasjen hele veien og dermed hans initiativ å få satt sammen forbindelsene til en reise som medførte at han måtte vise til en gyldig Air Suvidha deklarasjon på Gardermoen.

På reisedokumentet til klager står det også at siste sjekk inn var klokken 12:20. Klager henvendte seg til innsjekkssranken med forespørsel om å kun sjekkes inn til Helsinki flyvningen etter at innsjekksvinduet var stengt. Klager hadde dermed ingen rett til å bli sjekket inn etter fristen. Nemnda minner om at det er passasjerenes ansvar å møte opp i tilstrekkelig god tid.

Nemnda mener derfor at klager ikke skal gis medhold i kravet. Det er ikke tale om noen nektet ombordstigning i henhold til EU forordningens forstand. Nemnda ser heller ikke at Finnair/NORRA har brutt noen avtale med passasjerer, eller er ansvarlige på grunnlag av uaktsomhet.

Vedtak

Nemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)