

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av utgifter til cruise grunnet nektet ombordstigning.

Dato

29.03.2023

Saksnummer

2022-02092

Tjenesteytere

Lufthansa German Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager (to personer) skulle reise fra Bergen til Roma via Frankfurt den 20. april 2022 med Lufthansa. Klager skulle videre på cruise, og hele reisen var kjøpt hos Mycruise og kostet til sammen kroner 11 810.

Klager ble nektet å sjekke inn i Bergen, da de manglet utfylt PLF dokument (Passenger Locator Form). Dette er et skjema med opplysninger om den reisendes planlagte reiserute, og adresse på endelig destinasjon.

Klager mener dokumentet ikke var påkrevd for å sjekke inn på flyet. Klager viser til 'Users manual' til nettsiden European Digital Passenger Locator Form (dPLF) (<https://app.euplf.eu/#/form>), her kommer følgende frem under reise med fly:

"When should travellers complete the digital passenger locator form in the EU application for dPLFs? "

"Travelling via airplane (After check-in and before embarkation)". Oversatt: "Etter innsjekking og før ombordstigning".

Det var Lufthansas fly, og klager mener Lufthansa er ansvarlig for sine handling agenter på flyplassene.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, samt refusjon av reisen (fly og cruise), kroner 11 810.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Lufthansa har i det vesentlige uttalt:

Det er passasjerens ansvar å stille til innsjekk med korrekte og gyldige reisedokumenter. I henhold til TIMATIC (database som inneholder dokumentasjonskrav for passasjerer som reiser internasjonalt via fly, f.eks. pass og visumkrav), må passasjerer som skal reise til Italia fylle ut et digitalt skjema; Digital Passenger Locator Form på <https://app.euplf.eu/>.

LH877 tok av fra Bergen i henhold til ruteplanen, og landet tre minutter før oppsatt ankomsttid.

Lufthansa har i henhold til billettens regler refundert skatter og avgifter til reisebyrået med DKK 300 per person, men kan ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Nemnda bemerker

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

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.

Nemnda presiserer at i utgangspunktet plikter passasjerene selv å sørge for å ha nødvendige reisedokumenter. Manglende reisedokumenter 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.

Spørsmålet i denne saken er om det var nødvendig å møte til innsjekk med ferdig utfylt skjema.

Klager har fremlagt kopi av regler for utfylling av Passenger Locator Form. Her kommer det frem at ved flyreise er det tilstrekkelig å fylle ut skjemaet etter innsjekk, men før ombordstigning.

Lufthansa har etter dette bevisbyrden, og nemnda kan ikke se at flyselskapet har fremlagt dokumentasjon på at det var påkrevd å møte til innsjekk med ferdig utfylt Passenger Locator Form. Nemnda mener etter dette at klager ble nektet ombordstigning mot sin vilje og derfor har krav på standarderstatning med 400 euro per person, samt refusjon av flybillettene.

Det er flyselskapet som er ansvarlig etter forordningen, og Lufthansa må evt. søke regress mot sin handling agent, Widerøe Ground Handling, jf. artikkel 13.

Når det gjelder klagers krav om refusjon av utgiftene til cruiset, mener nemnda at dette kravet må avvises fra nemnda da denne delen av klagen hører mest naturlig inn under et annet klageorgan, jf. transportklagenemndforskriften §6-2 bokstav b.

Det faller utenfor Transportklagenemndas myndighetsområdet å behandle krav etter pakkereiseloven. Nemnda anbefaler derfor klager å ta kontakt med klagenemnda for pakkereiser for behandling av dette kravet. MyCruise er ikke medlem i Reisegarantifondet i Norge og kravet må derfor eventuelt rettes mot Pakkereise-Ankenævnet i Danmark.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standardkompensasjon eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Lufthansa utbetaler standarderstatning til klager med 400 euro per person, samt refunderer flybillettene i pakkereisen.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Joachim Sponheim (SAS)