

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning/refusjon grunnet flere hendelser oppstått på flyreise.

Dato

21.03.2023

Saksnummer

2022-01796

Tjenesteytere

Finnair

Nordic Regional Airlines Oy

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen fire personer) skulle reise med Nordic Regional Airlines og Finnair fra Oslo til Delhi via Helsinki den 20. juni 2022 (Retur den 10. august).

På Oslo Lufthavn den 20. juni 2022 ble klager nektet boardingkort og bedt om å ta covid-test. Det var imidlertid ingen krav om dette på klagers reisedato, hverken fra flyselskapet eller landene klager skulle reise til.

Klager og hans kone betalte totalt 3790 NOK for covid-tester hos Dr. Dropin. Da de kom tilbake til innsjekk fikk de en beklagelse, da de ikke hadde trengt å ta testene likevel. Klager fikk beskjed om å sende inn refusjonsforespørsel for kostnadene.

På hjemreisen den 10. august (rutenummer AY122) oppdaget klager menneskehår i maten. Han rapporterte dette til kabinpersonalet som opprettet en rapport på hendelsen. Dette var en forferdelig opplevelse. Klager forsøkte å sende inn en refusjonsforespørsel for billetten grunnet hendelsen/helhetsopplevelsen, av reisen, men fikk ikke respons.

Da klager skulle hente bagasjen i Oslo var to kolli ødelagt. Noen gjenstander var i tillegg stjålet fra en av bagasjene. Sistnevnte har klager rapportert til sitt forsikringsselskap og jobber med dem.

Klager har fremsatt krav om full refusjon av reisen grunnet den totale reiseopplevelsen, dekning av koronatestene og erstatning for de skadede bagasjene.

Under sakens behandling har klager godtatt forlikstilbud fra Finnair vedrørende bagasjene. Nordic Regional Airlines har også sagt seg villig til å refundere koronatestene.

Klager bemerker at denne refusjonen ikke er mottatt. Klager er uansett ikke fornøyd med flyselskapets respons når det gjelder klagers helhetsopplevelse av reisen og ønsker at dette momentet vurderes av Transportklagenemnda.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Finnair har anført at de vil svare på klagers krav knyttet til bagasje og full refusjon av billettene. Nordic Regional Airlines vil svare vedrørende kravet om koronatester.

Vedrørende bagasje var det først uenighet om begge bagasjene kunne erstattes. Finnair anførte til slutt at de ville utbetale 75% av totalverdien på de to koffertene, altså totalt 393 EUR.

Finnair ser det slik at billettene er fullt ut benyttet. Det er derfor ikke grunn til å refundere billettene.

Nordic Regional Airlines anførte innledningsvis at de avslår klagers krav knyttet til koronatester. I henhold til Covid-19 reiseinstruksjoner var covid-19-test pålagt ettersom Norge ikke var på listen. Denne listen er gitt av myndighetene, og flyselskapet må følge den. Senere i saksgangen har Nordic Regional Airlines bedt om klagers betalingsinformasjon for å refundere koronatestene.

Nemnda bemerker

Nemnda bemerker at passasjerer plikter å sørge for å ha nødvendige reisedokumenter. Manglende eller ugyldige reisedokumenter kan føre til at passasjerer ikke får reise inn i vedkommende land. Flyselskapet er ansvarlig for å kontrollere at passasjerer har nødvendige reisedokumenter. Klager ble innledningsvis nektet utstedelse av boardingkort grunnet manglende covid-test. Under sakens gang i Transportklagenemnda har det vært uenighet mellom klager og Nordic Regional Airlines om hvorvidt en slik test var nødvendig i klagers tilfelle eller ikke. Nordic Regional Airlines har imidlertid nylig bedt om klagers kontoinformasjon for å refundere koronatestene. Nemnda mener Nordic Regional Airlines med dette har godkjent at klager skal få refusjon, og det anbefales at refusjonen på 3790 NOK foretas til klager.

Når det gjelder klagers bagasjekrav følger det av luftfartsloven § 10-18 at fraktfører i utgangspunktet er ansvarlig for skader på reisegods som ble forårsaket mens godset var i fraktførerens varetekt. Partene har i denne saken kommet frem til et forlik vedrørende refusjonsbeløp for de skadede koffertene. Dersom det er spørsmål knyttet til selve utbetalingen bes partene kontakte hverandre direkte.

Nemnda vil videre vurdere klagers krav om refusjon av flybillettene grunnet helhetsopplevelsen av reisen.

Rett til refusjon av flybilletter vil kunne være aktuelt i tilfeller hvor flyselskapet har kansellert/innstilt flyvningen eller i tilfeller hvor passasjerer har avbestilt/ikke benyttet

reisen, og befordringsvilkårene/evt. billettvilkårene hjemler refusjon. Da klager med reisefølge reiste på flyvningene med de aktuelle billettene, må tjenesten anses levert fra flyselskapets side. Nemnda kan med dette ikke anbefale at klager får refusjon av flybillettene. Nemnda kan heller ikke se at klagers beskrevne matopplevelse ombord eller totalopplevelse av reisen gir grunnlag for prisavslag.

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 Nordic Regional Airlines og Finnair erstatter klagers økonomiske tap knyttet til ødelagt bagasje og koronatester som avtalt. Utover dette kan ikke nemnda anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)