

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om kompensasjon for nektet ombordstigning.

Dato

18.05.2022

Saksnummer

2022-00179

Tjenesteytere

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med KLM fra Oslo via Amsterdam til Zagreb den 25. mars 2021, og videre med Croatia Airlines til Split neste dag. Klager ble nektet ombordstigning i Oslo da han ikke kunne fremvise gyldig reisedokumentasjon for å kunne få innreise i Kroatia. Klager viste negativ PCR-test, og fikk utlevert et skjema «Enter Croatia» som han ble bedt om å fylle ut. Klager gjorde dette, men fikk deretter allikevel beskjed om at han på forhånd skulle ha signert skjema, og ble nektet ombordstigning. Klager viser til at det ikke er pålagt å ha ferdig utfylt skjema før avreise, men at dette skjema kan fylles ut på stedet før avreise, hvilket han gjorde.

Klager krever å få dekket sine utgifter for transport tur-retur flyplass, samt kompensasjon fra KLM

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KLM har tross oppfordring ikke fremmet tilsvaer for nemnda.

Nemnda bemerker

KLM har ikke inngitt tilsvaer til nemnda. Nemnda treffer da vedtaket basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, i tråd med transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

EU-forordning 261/2004 har regler ved nektet ombordstigning, flyforsinkelser og flykanselleringer. I henhold til artikkel 2 bokstav j er «nektet ombordstigning» definert som en avvisning av en passasjer på tross av at vedkommende har møtt til innsjekking i samsvar med artikkel 3 nummer 2, med mindre det er «rimelig grunn til avvisningen». Helse- eller sikkerhetsmessige årsaker eller utilstrekkelige reisedokumenter er oppgitt som eksempler på slik rimelig grunn.

I dette tilfellet har klager oppgitt at han ble nektet ombordstigning fordi personellet ved gate hevdet skjemaet "Enter Croatia" skulle vært fylt ut og registrert før ombordstigning. I klagen til flyselskapet har klager vist til informasjon fra den offisielle siden til Croatiske myndigheter, hvor Kroatisk grensekontroll ikke pålegger reisende å fylle ut det aktuelle skjemaet på forhånd, men at det er mulig å registrere skjemaet ombord på flyet - slik klager har gjort tidligere. Klager viser i den forbindelse til teksten:

"In order to shorten the procedure at the border crossing point, we advise all foreign passengers, regardless of their citizenship, to fill the announcement in advance at Enter Croatia"

Nemnda finner det noe uklart hva som var årsaken til at KLM nektet klager ombordstigning. Flyselskapet har ikke inngitt tilsvaret til saken og har derfor ikke sannsynliggjort at det var grunnlag for å avvise klager i dette tilfellet. Nemnda mener derfor at klager har rett på standarderstatning for den nektede ombordstigningen.

Nemnda anbefaler også at KLM refunderer klagers utgifter for transport tur/retur flyplassen.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)