

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og dekning av utgifter grunnet nektet ombordstigning.

Dato

11.05.2021

Saksnummer

2020-03304

Tjenesteytere

LOT Polish Airlines

Kiwi.com

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen tre personer) skulle reise fra Oslo til Heraklion via Warszawa den 24. juli 2020. Flyselskapet som skulle operere flyvningene var LOT Polish Airlines. Billettene var kjøpt gjennom Kiwi.com.

Da de ankom flyplassen i Oslo fikk klager beskjed om at de ikke kunne sjekke inn ettersom de ikke hadde registrert seg på hjemmesiden til Hellas. Dette skulle ifølge personalet vært gjort 24 timer før innsjekk. Ingen hadde informert klager om dette. Det var ikke manglende visum eller lignende, men kun denne registreringen, noe LOT Polish Airlines var klar over. Klager har forståelse for at passasjerer er ansvarlige for dokumentasjon, men grunnet korona er det forandringer hver dag. Flyselskapet eller reisebyrået burde informere passasjerer om at hver enkelt passasjer trenger å registrere seg, og konsekvensen av å ikke gjøre dette.

På bakgrunn av av ovenstående er det fremsatt krav om standarderstatning på 400 euro per person. Klager måtte også kjøpe nye flybilletter og betale for en overnatting. Det kreves refundert 30 EUR for hotell og 6027 NOK for nye flybilletter.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Kiwi.com har ikke fremmet tilsvaret i saken.

LOT Polish Airlines har anført følgende:

Passasjerer hadde en reservasjon på LO482 fra Oslo til Warszawa og LO8509 fra Warszawa til Heraklion den 24. juli 2020.

Ifølge klagers klage hadde han ikke gjennomført såkalt "Passenger Locator Form - PLF" før innsjekk. I henhold til informasjon tilgjengelig på greske myndigheter sine hjemmesider må passasjerer gjennomføre deres PLF dagen før ankomst i landet.

LOT Polish Airlines gjør oppmerksom på at gjeldende innreisekrav for spesifikke land også er tilgjengelig på IATA sine hjemmesider. Som nevnt på sidene må passasjerene kunne legge frem en bekreftelsesmail eller QR-kode ved ankomst i Hellas.

De ovennevnte prosedyrer er pålagt av myndighetene uavhengig av flyselskap. Flyselskapet er strengt pålagt å følge dette.

Grunnet manglende oppfyllelse av kravene for innreise til Hellas ble klager nektet ombordstigning på LO482.

I henhold til artikkel 14 i LOT Polish Airlines sine befordringsvilkår, som passasjerer er forpliktet til å lese før kjøpet, så er det kun passasjerer som er ansvarlig for å oppfylle kravene for innreise som gjelder for destinasjonen. Flyselskapet eller ansatte er ikke forpliktet til å gi informasjon til passasjerene gjeldende dokumentene som kreves for innreise. Flyselskapet har ikke ansvar for skader og økonomiske tap som en følge av manglende overholdelse av artikkelen.

Sett i lys av ovenstående ble passasjerer nektet standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Passasjerer har rett på en refusjon av skatter og avgifter. Forespørselen om dette ble videresendt til billettutstederen.

Nemnda bemerker

Klager har først fremsatt krav om standarderstatning på 400 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004. Det anføres at de ble nektet ombordstigning.

EU-forordning 261/2004 artikkel 2 bokstav j) definerer hva som utgjør en "nektet ombordstigning" i EU-forordningens forstand. Av bestemmelsen kommer det frem at avvisning av en passasjer som møter til innsjekk på vilkårene fastsatt i artikkel 3 nr. 2 i utgangspunktet utgjør en nektet ombordstigning. Unntak fra dette er når det er rimelig grunn til avvisningen, f.eks. av helse- eller sikkerhetsmessige årsaker eller fordi reisedokumentene er utilstrekkelige jf. artikkel 3 nr. 2.

Nemnda mener i dette tilfellet at flyselskapet hadde rimelig grunn til å avvise klager ettersom klagers reisedokumenter var utilstrekkelige. Klager har derfor ikke krav på standarderstatning etter forordningen.

Spørsmålet er om reisebyrået eller flyselskapet kan anses erstatningsrettslig ansvarlig for klagers økonomiske tap som en følge av hendelsen. Klager har anført at selskapene bør holdes ansvarlige grunnet manglende formidling av informasjon i forkant. Eventuelt erstatningsansvar beror på alminnelige erstatningsrettslige regler.

Vilkårene for erstatning er:

- a) et ansvarsgrunnlag
- b) et økonomisk tap
- c) adekvat årsakssammenheng

Dette tilfellet mener nemnda at det ikke foreligger ansvarsgrunnlag, altså at verken flyselskapet eller Kiwi.com har opptrådt uaktsomt.

Passasjerer må selv undersøke pass- og visumregler og sørge for å ha gyldig dokumentasjon ved avreise. Dette er opplyst både i flyselskapets befordringsvilkår og det kommer frem i bookingbekreftelsen fra Kiwi.com. Nemnda mener klager her selv burde ha sjekket opp om han hadde all nødvendig dokumentasjon for innreise. Dette gjelder etter nemndas syn både under covid-19 pandemien og utenom.

Nemnda har forståelse for at det hadde vært ønskelig med konkret informasjon på forhånd, men mener at flyselskapet/reisebyrået ikke kan stilles erstatningsrettslig ansvarlig for sin opptreden i dette tilfellet.

Passasjeren har imidlertid rett på refusjon av refunderbare skatter og avgifter på ubenyttede billetter. LOT Polish Airlines har erkjent dette. Dersom det ikke allerede er refundert anbefaler nemnda at LOT Polish Airlines må refundere dette til klager.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at flyselskapet refunderer skatter og avgifter til klager. For øvrig gis ikke klager medhold.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)