

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning etter nektet ombordstigning.

Dato

23.05.2023

Saksnummer

2022-02236

Tjenesteytere

Finnair

Klager har i det vesentlige anført

Klager (åtte personer) hadde bestilt reise med Finnair fra Oslo til Delhi via Helsinki t/r for reise 21. februar - 26. april 2022. Pris kroner 38 748 til sammen for fire voksne, to barn og to spedbarn (kroner 4 283 per barn/spedbarn x 4, og kroner 5 504 per voksen x 2, og kroner 5 304 per voksen x 2).

Klager forsøkte å fylle ut innreiseskjema til India (Air Suvidha form), men grunnet tekniske problemer på nettsiden lot det seg ikke gjøre. Klager ringte den indiske ambassaden og fikk informasjon om at man ikke måtte møte til innsjekk med ferdig utfylt innreiseskjema til India, og at skjemaet kunne fylles ut ved ankomst India.

Den 17. februar ringte klager til Finnair for å sjekke reglene rundt covid-19 pandemien. Klager fikk beskjed om at det ikke var nødvendig å ta covid-19 test. Klagerne valgte likevel å ta covid-19 tester, pris kroner 600 per person. Videre ble klager forklart at innreiseskjema kunne fylles ut underveis på reisen.

Da klager møtte til innsjekk på avreisedagen ble de nektet ombordstigning, da de ikke hadde ferdig utfylt innreiseskjema til India. Klager stiller seg kritisk til dette, da de hadde blitt informert om at dette ikke var nødvendig.

Klager ble lovet at flyselskapet ville dekke mellomlegget mellom opprinnelige og nye flybilletter.

Klager har i ettertid mottatt full refusjon av de ubenyttede flybillettene med Finnair, kroner 38 748.

Klager kjøpte nye flybilletter med annet selskap med avreise 23. februar. Pris kroner 49 572,41 for seks personer (bestilt hos Bravofly), og kroner 19 798 for to personer (bestilt hos Travelis), til sammen kroner 69 370.

Da covid-19 testene til klager hadde utløpt, måtte de ta nye tester på flyplassen før avreise den 23. februar, pris kroner 1 895 per person for fire voksne og to barn, til sammen kroner 11 370.

Klager pådro seg også utgifter til to drosjer til flyplassen om morgenen den 23. februar, pris kroner 1 485 og kroner 745.

Klager krever refusjon av mellomlegg mellom de opprinnelige og nye flybilletter med kroner 30 622 (kroner 69 370 minus kroner 38 748). Videre krever klager refusjon av utgifter til drosjer til sammen kroner 2 230, samt refusjon av nye covid-19 tester kroner 11 370.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Da klagers reisedokumenter ble kontrollert ved innsjekk, fant agenten at innreiseskjema til India manglet.

Finnair tok beslutningen om å nekte klager og reisefølget ombordstigning på grunn av utilstrekkelig dokumentasjon basert på flyselskapets transportvilkår, artikkel 13.1.1: You are responsible for obtaining all required travel documents and visas and for complying with all laws, regulations, orders, demands and travel requirements of countries to be flown from, into or through which you transit.

13.1.2 We shall not be liable for the consequences to any passenger resulting from his or her failure to obtain such documents or visas or to comply with such laws, regulations, orders, demands, requirements, rules or instructions.

Videre kommer det frem at flyselskapene plikter å nekte ombordstigning til de passasjerene som ikke oppfyller reisekravene.

Finnair viser til utskrift av telefonsamtalen den 17. februar. Her spør klager om det er nødvendig med noen dokumenter utover flybillettene. Agenten svarer at det ikke er nødvendig med verken covid-19 tester eller innreiseskjema til Finland, da klager kun er i transitt her. Videre forklarer han at dersom klager skulle forlate flyplassen i Finland, må han forholde seg til de innreisereglene som gjelder for Finland.

Finnair har av godvilje refundert klagers flybilletter, men kan ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Nemnda bemerker

Med "nektet ombordstigning" menes avvisning av passasjerer på en flyvning som har møtt til innsjekk iht. EU-forordning 261/2004 artikkel 3 nr. 2, unntatt når det er rimelig grunn til avvisningen, for eksempel fordi reisedokumentene er utilstrekkelige.

Dersom passasjerer nektes ombordstigning mot sin vilje, skal flyselskapet i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 4 nr. 3 umiddelbart gi dem erstatning i samsvar med forordningens artikkel 7, samt assistere dem i samsvar med artikkel 8 og 9, det vil si tilby refusjon av billetter eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet, samt tilby passasjerene måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden og eventuelt hotellinnkvartering om nødvendig.

Nemnda legger til grunn at klager møtte til innsjekk med gyldige flybilletter, men uten ferdig utfylt innreiseskjema til India.

Klager hevder han ble forklart per telefon med Finnair den 17. februar at det ikke var nødvendig med ferdig utfylt skjema, så lenge skjemaet ble utfylt før ankomst India.

Nemnda bemerker at klagers manglende innreisedokumenter i utgangspunktet ga Finnair rimelig grunn til å avise klager. Finnair har videre fremlagt lydopptak av den aktuelle telefonsamtalen, som viser at samtalen dreide seg om covid-tester, og ikke om innreisedokumenter til India. Finnair kan derfor ikke holdes ansvarlig for at klager manglet slike dokumenter.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold.

Bransjerepresentant Maglasang fikk uventet forfall, og de øvrige medlemmene fant det forsvarlig å behandle saken med bare én bransjerepresentant, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Lydia Johansson (SAS)