

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av utgifter til PCR-test, nye flybilletter og hotell som følge av nektet ombordstigning.

Dato

24.03.2022

Saksnummer

2021-01535

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise mellom Oslo og Thessaloniki med SAS via Bravofly. Avgangen fra Oslo var med SK1469 kl. 13.35 den 6. juli 2021. Klager skulle mellomlande i København og reise videre med SK781 fra København til Thessaloniki kl. 17.25 samme dag. Klager betalte 2972,73 kroner for denne billetten.

Klager har oppgitt at han imidlertid ble nektet reise på Oslo lufthavn som følge av manglende visum. Klager anfører at han fikk oppgitt av personalet på flyplassen at siden han er syrisk statsborger, må han ha visum ved reiser til utlandet. Klager viser til at han hadde godkjent norsk reisebevis og at politiet på flyplassen ga beskjed om det ikke var nødvendig med visum for reiser innenfor Schengen.

Klager måtte kjøpe nye billetter med Lufthansa til Thessaloniki pålydende 3027 kroner og pådro seg utgifter til PCR-test på flyplassen i forbindelse med den nye reisen pålydende 2500 kroner. I tillegg har klager oppgitt at han hadde utgifter til hotell, men han har ikke kvitteringer på dette.

Til SAS' tilsvare anfører klager at han hadde PCR-test, men at han ikke har QR-koden. Klager opplyser om at han har fått bekreftelse fra SAS på at han får dekket utgiftene til ny PCR-test pålydende 2500 kroner og refusjon av den opprinnelige billetten pålydende 272,26 euro.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 i tillegg til refusjon av 3027 kroner for nye flybilletter og 10 000 kroner for utgifter i Oslo i påvente av den nye reisen med Lufthansa den 11. juli 2021.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har vært nødt til å innhente informasjon fra andre avdelinger og dette har tatt noe tid. Slik saken står nå har SAS fått informasjon fra dokumentavdelingen i København om at det ikke er laget noe «refused rapport» i Oslo på denne passasjeren. Men fra alle andre «refused rapport» på passasjerer som er avvist til Hellas i denne perioden i 2021, er årsaken at passasjerene ikke hadde gyldig PCR-test samt gyldig QR-kode / Passenger Locator Form til Hellas (Protocol for Arrivals in Greece - travel.gov.gr). SAS har ikke mottatt noe dokumentasjon på at nevnte dokumenter var i orden, i tillegg til PCR-test, men får ta utgangspunkt i at det var det. QR-koden skal være kommet på e-post til klager, så dette er lett å dokumentere i ettertid.

SAS har vært i kontakt med Gardermoen, og informasjonen derfra er at de forholder seg til «Timatic» i slike situasjoner. Det vises til fremlagt informasjon som de brukte og som er bakgrunn for at klager ble avvist. (Timatic er en forkortelse for Travel Information Manual Automatic og brukes av flyselskaper og deres representanter (innsjekkingsagenter, ledere osv.), flyplasspersonale og reisebyråer for å avgjøre om en passasjer kan fraktes, samt av flyselskaper og reisebyråer for å gi denne informasjonen til reisende.)

Klager krever dekket ekstra utgifter i forbindelse med at reisen ble avbrutt. Blant annet er det nevnt forhåndsbooket hotell. SAS kan ikke se at det er lagt fram noen kvittering på dette, men uavhengig av spørsmålet om standarderstatning ønsker SAS å bemerke at verken forordningen eller Montrealkonvensjonen gir rett til dekning av forhåndsbestilt bil/hotell. Det påpekes også at det ikke er fremlagt noe dokumentasjon/kvitteringer på beløpet som kreves dekket for fem dager i Oslo.

Det som finnes av konkrete beløp, er kostnaden for ny billett med Lufthansa (3027 kroner) samt ny PCR-test pålydende 2500 kroner. Som en helhetlig vurdering av saken avviser SAS klagers krav om generell kompensasjon og refusjon av udokumenterte utlegg, da personalet på flyplassen har fulgt sine prosedyrer og avvist kunden på bakgrunn av informasjon via Timatic. Imidlertid forstår SAS at dette var en lei situasjon og ønsker å tilby en «goodwill» i form av å godkjenne refusjon av den opprinnelige billetten som ikke ble benyttet. 272,26 euro er derfor blitt refundert til klagers kredittkort, og det er sendt en kvittering på dette til klagers e-post. Denne summen dekker også stort sett den nye billetten som ble kjøpt med Lufthansa. I tillegg har SAS valgt å utbetale 2500 kroner som ble betalt for en ny PCR-test. Denne utbetalingen ligger til godkjenning og vil bli sendt til klager i løpet av kort tid.

Nemnda bemerker

På bakgrunn av sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klager ikke fikk reise med SAS på Oslo lufthavn den 6. juli 2021. Spørsmålet nemnda skal vurdere er om klager ble nektet ombordstigning i EU-forordningens forstand.

EU-forordning 261/2004 artikkel 2 bokstav j definerer hva som utgjør «nektet ombordstigning» i EU-forordningens forstand. Av bestemmelsen kommer det frem

at avvisning av en passasjer som møter til innsjekking i henhold til vilkårene fastsatt i artikkel 3 nummer 2, i utgangspunktet utgjør nektet ombordstigning. Unntak fra dette er når det er rimelig grunn til avvisningen, for eksempel av helse- eller sikkerhetsmessige årsaker eller fordi reisedokumentene er utilstrekkelige jf. artikkel 3 nummer 2.

Ti nemnda har SAS opplyst at det ikke ble laget rapport i forbindelse med at klager ble nektet ombordstigning. Årsaken til den nektede ombordstigningen er derfor ikke sannsynliggjort av SAS.

Klager har oppgitt at han fikk forklart at han ble nektet å reise som følge av manglende visum. Dette har ikke SAS imøtegått, og nemnda legger til grunn at klager ikke fikk reise som følge av manglende visum.

Klager har imidlertid bestridt at det var nødvendig med visum, og han har fremlagt kopi av e-post fra grensekontrollen på flyplassen der det informeres om at utgangspunktet er at det ved reiser innen Schengen ikke er nødvendig med visum for utenlandske borgere med utlendingspass med gyldig oppholdskort.

Klager har sendt inn kopi av både gyldig permanent oppholdskort i Norge og gyldig reisebevis.

Det følger av utlendingsforskriften § 3-1 bokstav d at utlendinger som har oppholdstillatelse utstedt av et Schengenland, og som har gyldig reisedokument, jf. lovens § 9 annet ledd og Schengenkonvensjonen artikkel 21, er unntatt visumplikt. Hellas tiltrådte Schengenkonvensjonen i 1992.

Nemnda mener at det ikke var nødvendig for klager med visum for innreise til Hellas. Manglende visum er derfor ikke en grunn til å nekte klager ombordstigning.

Det var derfor ingen rimelig grunn for SAS å avvise klager, og klager ble nektet ombordstigning. Klager har derfor rett på standarderstatning på 400 euro i henhold til EU-forordning 261/2004 for den nektede ombordstigningen.

Klager har også krav på omruting/refusjon og ivaretagelse på grunn av den nektede ombordstigningen. SAS har ikke tilbudt klager dette.

Klager har imidlertid omrutet seg selv, til en kostnad på 3027 kroner. Nemnda anbefaler at disse dekkes av SAS.

Hva gjelder utgifter til PCR-testen, kan disse utgiftene kreves erstattet i den grad utgiftene overstiger standarderstatningen, jf. forordningen artikkel 12 som regulerer samordning. I dette tilfellet er utgiftene til PCR-test lavere enn standarderstatningen på 400 euro, og klager har derfor kun krav på standarderstatningen.

Klager har opplyst at han hadde utgifter til hotell i Hellas på grunn av den nektede ombordstigningen, men det er ikke fremlagt dokumentasjon på dette. Dersom klager fremlegger dokumentasjon på forhåndsbetalt hotell som han ikke fikk benyttet direkte til SAS, anbefaler nemnda at SAS også dekker den delen av hotellutgiftene som eventuelt overstiger standarderstatningen jf. EU-forordningen artikkel 12.

Til fratrekk kommer eventuell allerede utbetalt beløp fra SAS til klager.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet også har krav på forsinkelsesrente i henhold til forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd refusjon, standardkompensasjon eller erstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler 400 euro i standarderstatning og refunderer klagers utgifter til nye billetter med 3027 kroner. Dersom klager dokumenterer at han hadde utgifter til forhåndsbetalt hotell som han ikke fikk benyttet, anbefaler nemnda at SAS dekker den delen av hotellutgiftene som eventuelt overstiger standarderstatningen. Til fratrekk kommer eventuell allerede utbetalt beløp fra SAS til klager.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Sølvi Hagen (Ticket)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)