

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av ny flybillett grunnet nektet ombordstigning om følge av covid-19 pandemien.

Dato

15.02.2022

Saksnummer

2021-01379

Tjenesteytere

Lufthansa German Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde flybillett t/r Oslo - Delhi for reise 25. februar - 10. april 2021 med Lufthansa, pris kroner 6 157. Under oppholdet ble klager covid-19 positiv, han endret derfor billetten kostnadsfritt til avreise 19. mai. Klager ønsket senere å endre datoen til den 27. april, og betalte endringsgebyr INR 21 605 (ca NOK 2 500).

Ved avreise den 27. april ble klager nektet ombordstigning på LH761 fra Delhi til Frankfurt med begrunnelse av at kun tyske statsborgere og passasjerer med fast bostedsadresse i Tyskland fikk være med, dette som følge av covid-19 situasjonen på tidspunktet. Klager ble ikke tilbudt ombooking, og han mottok ingen informasjon på flyplassen hva han skulle gjøre.

Klager måtte kjøpe ny billett med KLM, pris kroner 12 650.

Klager stiller seg kritisk til at Lufthansa kun har refundert kroner 406 for den ubenyttede returbilletten. Klager hadde refunderbar billett. Han mener derfor at Lufthansa må refundere klagers utgifter til ny billett med KLM.

Klager krever standarderstatning 600 euro for nektet ombordstigning, full refusjon av utgifter til den nye billetten kroner 12 650, samt endringsgebyret på INR 21 605.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble nektet ombordstigning da han ikke fulgte reiserestriksjonene på tidspunktet.

India ble erklært til virusvariantområde av tyske myndigheter f.o.m. mandag 26. april 2021 og forble virusvariantområde frem til 06. juli 2021. Passasjerer (unntatt tyske

statsborgere og passasjerer med tysk bostedsadresse) med avreise fra India, ble nektet ombordstigning på flyvninger via Frankfurt og München inn til Schengen-land.

Lufthansa har refundert klagers returbillett med kroner 406 i henhold til billettens regler.

Lufthansa kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Lufthansa har fremlagt dokumentasjon på at det på tidspunktet klager skulle reise var reiserestriksjoner for passasjerer fra India via Tyskland til Schengen som ikke var tyske statsborgere eller hadde fast bostedsadresse i Tyskland, som følge av en ny virusvariant av covid-19.

Passasjerene plikter selv å sørge for å ha nødvendige reisedokumenter og være oppdatert på reiserestriksjoner. Flyselskapet er ansvarlig for å kontrollere at passasjerer har nødvendige reisedokumenter. Dersom selskapet tar med passasjerer som ikke har papirene i orden, kan selskapet bli ilagt en bot av vedkommende lands myndigheter, og må i et slikt tilfelle besørge retur av passasjerer. Da selskapet kontrollerte reisedokumentene i Delhi og fant at klager verken var tysk statsborger eller hadde fast bostedsadresse i Tyskland, var det korrekt å nekte ham ombordstigning.

Nemnda har forståelse for at passasjerer i et slikt tilfelle ikke kunne oppfylle kravene til gyldig reisedokumentasjon, men slik regelverket er utformet er det passasjerer som bærer ansvar for å tilfredsstille myndigheters krav til innreise og dette faller derfor uten flyselskapets ansvar

Klager mener han har krav på mer enn kroner 406 i refusjon for sin ubenyttede returbillett med Lufthansa. Det fremkommer av klagers billett at dette var en lavprisbillett som ikke er refunderbar. Dette kommer frem av prisen på billetten, samt av bookingklassene den er booket i (Q og W).

Nemnda er av den oppfatning at Lufthansa ikke er ansvarlig for at klager ikke fikk sjekket inn i Delhi og finner ikke å kunne anbefale at han gis medhold. Klager anbefales å kontakte sin reiseforsikring.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)
Gøran Jenssen (Widerøe)