

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ferieutgifter grunnet nektet ombordstigning.

Dato

23.06.2017

Saksnummer

2016-00798

Tjenesteytere

Emirates

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans familie skulle reise fra Stavanger til Dubai via Oslo den 20. mars 2016 på en etterlengtet ferie. Familien består av mor, far og fire barn, derav et spedbarn. Familien hadde spart lenge, og ferien kom totalt på kroner 55 000.

I Oslo ble far stoppet da hans pass ikke var gyldig i mer enn seks måneder etter hjemkomst, som er et krav. Familien bestemte seg raskt for at mor skulle reise med tre av barna, mens det eldste barnet på 13 år skulle bli igjen med far. All bagasjen kunne sendes med mor så de skulle slippe å offloade fars bagasje fra flyet.

Mor og de tre yngste barna tok plass om bord i flyet, men ble deretter hentet ut igjen med begrunnelse av at spedbarnets billett var knyttet opp mot 13-åringens billett, de to kunne derfor ikke skille lag. Faren tilbød seg å ta spedbarnet, men de fikk likevel ikke lov å reise. Klager stiller seg undrende til denne avgjørelsen som ikke ble nærmere begrunnet, og til hvordan spedbarnets billett kan ha blitt knyttet til et annet barn sin billett, da det er normalt å knytte spedbarnbilletter mot en voksen persons billett. Klager har bedt om dokumentasjon på flyselskapets argumentasjoner uten å motta dette.

Klager stiller seg sterkt kritisk til at hele familien ble nektet ombordstigning, selv om det kun var hans pass som var ugyldig. Klager ser at det helt og holdent er hans ansvar å påse at hans pass er gyldig, men blir svært opprørt over at det skal gå utover hans familie.

Klager og hans familie ble møtt med liten forståelse og fikk ingen hjelp overhodet. I tiden som fulgte var klager i kontakt med flyselskapet flere ganger, men ble avvist gang på gang. Familien mistet en etterlengtet ferie, og de sitter igjen med et økonomisk tap på kroner 55 000.

Flyselskapet hevder familien ankom gate for sent. Klager understreker på det sterkeste at dette ikke er tilfelle, men et forsøk fra flyselskapet på å rettferdiggjøre hvorfor hele familien ble nektet ombordstigning. Det var lang kø ved gate både foran og bak klager. Og hvordan kan Emirates påstå at klager ankom gate for sent når mor og tre av barna først fikk gå ombord? Dette er selvmotsigende påstander fra flyselskapet. Videre hevder flyselskapet at familien brukte lang tid på å bestemme hvem som skulle reise sammen, dette medfører heller ikke riktighet, familien tok en rask avgjørelse på hvem som skulle reise og hvem som skulle bli igjen med far.

SAS var heldigvis behjelpelig med å booke familien hjem til Stavanger kostnadsfritt, klager er takknemlig for dette.

Klager krever refusjon av tapt ferie, kroner 55 000.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Emirates har mottatt en detaljert rapport fra Gardermoen som forklarer at klager og hans familie ankom gate kl 13.29 for en flight med avgang kl 13.40. Da det ble fastslått at klager ikke kunne reise, ble det igangsatt offloading av hans bagasje. Emirates forsøkte å lokalisere klagers bagasje, men ble like etter informert om at hans familie ville reise med hans bagasje også.

Like etter insisterte klagers eldste sønn på å bli igjen med far. Det ble observert at klager forsøkte å trøste og overtale sin sønn til å bli med flyet, uten at han lyktes med det. Emirates personell ventet på at familien skulle ta en avgjørelse, men måtte til slutt offloade hele familien.

Emirates forstår hvor frustrerende dette må ha vært for klager og hans familie, men det er passasjerens eget ansvar å påse at alle reisedokumenter er i orden. Emirates gjorde hva de kunne for å hjelpe familien, til slutt ble de vist til SAS Helpdesk for ombooking. Klager og hans familie valgte å reise hjem til Stavanger.

Emirates har gjort hva de plikter i henhold til De Arabiske Emiraters innreiseregler, og kan ikke se å ha gjort noen feil i denne saken.

Emirates kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Det er passasjerens ansvar å ha gyldige reisedokumenter. Flyselskapet har anledning - og i enkelte tilfeller også plikt - til å nekte en passasjer som ikke har gyldige reisedokumenter, ombordstigning.

En passasjer som blir berettiget avvist for ugyldige reisedokumenter, har ikke rett til erstatning eller andre ytelser fra flyselskapet. En passasjer som derimot blir uberettiget

avvist, har rett til standarderstatning, refusjon / omruting og forpleining fra flyselskapet etter EU-forordning 261 / 2004 artikkel 4 nr 3, jf artiklene 7, 8 og 9.

Det er på det rene at klageren og familien (til sammen 6 personer) ble nektet ombordstigning.

Klageren bestrider ikke at flyselskapet Emirates hadde rett til å avvise ham fordi passet hans ikke oppfylte bestemmelseslandets krav til at det må være gyldig i mer enn seks måneder etter hjemkomst. Han gjør derimot gjeldende at familien skulle vært gitt anledning til å splitte seg slik at konen fikk reise med tre barn.

Etter nemndas syn tilsier klagerens fremstilling av at han ble berettiget avvist og at ett barn ønsket å bli igjen med ham i denne situasjonen at det maksimalt kan bli tale om uberettiget avvisning av fire av de seks familiemedlemmene.

Flyselskapet Emirates gjør gjeldende at hele familien ble avvist fordi de ikke greide å bestemme seg for hvem som skulle bli og hvem som skulle reise, i tide før avgangen; De hadde møtt for sent til gaten. Flyselskapet støtter seg på en rapport fra Gardermoen som skal vise at klageren og familien kom til gaten 11 minutter før avgang. I følge selskapet ble de dessuten rådet til å henvende seg til SAS for hjelp til rebooking, men valgte å reise tilbake til Stavanger.

Klageren hevder at han og familien møtte i god nok tid. Han husker heller ikke å ha fått tilbud om ombooking.

Det står således ord mot ord.

Flertallet - lederen og flyselskapenes representanter - mener at saken er av en slik art at den ikke kan fattes på forsvarlig vis uten muntlige forklaringer, og at den må avvises, jf transportklagenemndaforskriften § 6-2 bokstav c), jf § 5-5.

Slik mindretallet - forbrukernes representanter - ser det må det få betydning at flyselskapet Emirates tross oppfordring fra klageren, ikke har lagt frem rapporten fra Gardermoen som kunne vist at klageren og familien møtte opp for sent til å avklare hvem som skulle reise og hvem som skulle bli igjen. Flyselskapet har ikke oppgitt noen annen årsak til at de fire som ønsket å reise, ble avvist. Videre taler flyselskapets opplysning om at de rådet familien til å søke hjelp for rebooking for at selskapet erkjente ansvar for omruting ut fra situasjonen den gangen.

Mindretallet ser det etter dette som mest sannsynlig at fire av familiemedlemmene ble uberettiget avvist, og at disse fire har krav på standarderstatning med 600 euro per person.

De fire valgte ikke omruting, men refusjon. Flybillettene kostet 23 707 kroner. Etter mindretallets mening bør flyselskapet refundere 15 805 kroner ($4/6 \times 23\,707$ kroner). De fire fikk ikke benyttet forhåndsbetalt hotell med 31 224 kroner. Mindretallet ser dette som er påregnelig tap, og mener at flyselskapet bør erstatte dette tapet med 20 816 kroner ($4/6 \times 31\,224$ kroner).

Vedtak

Transportklagenemnda - fly avviser saken.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Linda Olsen (Norwegian)