

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning for nektet ombordstigning. Klager hadde nødpass.

### Dato

16.06.2023

### Saksnummer

2022-03001

### Tjenesteytere

Wizz Air

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Wizz Air den 26. juli 2022 kl 21.30 fra Torp Sandefjord lufthavn til Skopje. Ved gaten ble han nektet ombordstigning. Wizz Air mente klagers nødpass var ugyldig. Passet var utstedt ved Drammen politistasjon den 25. juli 2022. Klager gikk til passkontrollen og snakket med en politibetjent der som kunne bekrefte at passet var gyldig. Politibetjenten ble med klager tilbake til gaten, men det hjalp ikke. Personalet ved gaten sto på sitt og sa de hadde dobbeltsjekket dette og at det var ingenting de kunne gjøre. Politibetjenten skrev et notat med forklaring og bekreftelse av situasjonen. Klager mottok ikke dette notatet og heller ikke noe dokument fra personalet ved gate.

Klager hadde planlagt returreise den 30. juli og så ingen hensikt i å finne ny utreise og booke om billetten til en senere dag.

Klager har fremsatt krav til Wizz Air om erstatning for nektet ombordstigning i henhold til EU-forordning 261/2004, samt refusjon av billetten og utgifter til hotell, parkering på flyplassen, drivstoffutgifter og kostnaden for nødpasset.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Wizz Air har ikke inngitt tilsvaret til nemnda.

I sitt svar til klager har Wizz Air anført at de godtar et pass og et boardingkort for ombordstigning. Klager må eventuelt kontakte ambassaden i landet man reiser til for eksakt informasjon av hva som er kravene til innreisedokumenter. Et pass kan være gyldig, men noen land forlanger at utløpstiden på passet må være av en bestemt lengde. Det er passasjerens ansvar å ha gyldige reisedokumenter i tråd med innreisebestemmelsene i landet man reiser til. Wizz Air har ingen informasjon i sine systemer på at klager ble nektet ombordstigning.

Wizz har tilbudt refusjon av billettprisen, fratrullet gebyrer, med 39,99 euro.

### **Nemnda bemerker**

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3, tredje ledd. Wizz Air har tross oppfordring unnlatt å svare nemnda.

Passasjerene plikter selv å sørge for å ha gyldige reisedokumenter, herunder pass. Ugyldig pass kan føre til at passasjerene ikke får reise inn i vedkommende land. Flyselskapet er ansvarlig for å kontrollere at passasjerene har nødvendige reisedokumenter. Dersom selskapet tar med passasjerer som ikke har papirene i orden, kan selskapet bli ilagt en bot av vedkommende lands myndigheter.

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.

I dette tilfellet ble klager avvist ved gaten med den begrunnelse at det ikke forelå gyldig pass. Det er ikke opplyst hvorfor klagers nødpass, utstedt dagen før avreise ikke var gyldig. Klager har opplyst at politiet ved passkontrollen på Torp lufthavn bekreftet at nødpasset var gyldig.

Flyselskapenes verktøy for å undersøke pass- og visumbestemmelser i hele verden basert på ulike nasjonaliteter, er et IATA-system som heter Timatic. Systemet er internasjonalt og skal inneholde oppdatert informasjon til enhver tid. Systemet brukes av selskaper over hele verden. Wizz Air har ikke svart nemnda og dermed heller ikke fremlagt utskrifter fra Timatic som viser at klager ikke kunne reise til Skopje med nødpasset han fremviste ved gaten.

På bakgrunn av dette mener nemnda at selskapet ikke har sannsynliggjort at det hadde rimelig grunn til å nekte klager ombordstigning og anbefaler at Wizz Air utbetaler 400 euro i standarderstatning, jf forordningens artikkel 4 nr. 3.

Hensikten bak standarderstatningen er ikke å gi en ren "tort og svie-erstatning", men å gi et standardisert beløp til passasjerer for dekning av for eksempel ekstraavgifter til parkering, taxi, tapt arbeidsfortjeneste, ubenyttet hotellovernatting og lignende. Passasjerer kan ha krav på erstatning på annet rettsgrunnlag, for eksempel etter luftfartsloven, men det følger likevel av EU-forordning 261/2004 artikkel 12 at erstatning på annet grunnlag skal samordnes med standarderstatningen. Det vil si at dersom

erstatningskravet ikke overstiger standarderstatningen etter EU-forordningen, utbetales kun denne.

Klager har fremsatt krav om refusjon av sine utgifter til hotell, parkering, drivstoff m.m. Det er imidlertid ikke fremlagt noen kvitteringer for disse utgiftene. Nemndas flertall - lederen og bransjerepresentantene - mener derfor at klagers krav om erstatning utover standarderstatningen på 400 euro ikke kan vurderes. Dessuten bemerker flertallet at det følger av fast nemndspraksis at utgifter til forhåndsbetalt hotell, leiebil mv ikke er påregnelig for flyselskapet ved nektet ombordstigning, forsinkelse eller kansellering.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, er av en annen oppfatning enn flertallet knyttet til påregnelighet for utgifter til forhåndsbestilt hotell, parkering og drivstoff etter luftfartsloven § 10-20, forutsatt at klager kan dokumentere utgiftene.

Mindretallet presiserer at det ligger i kjernen av et flyselskaps oppgaver å frakte passasjerer til ulike destinasjoner, hvor det er påregnelig at et betydelig antall reisende har forhåndsbestilt feriebolig, hotell, e.l. til ferieopphold. Når passasjerer blir forhindret fra å reise som følge av en nektet ombordstigning, vil det være en nærliggende konsekvens at de helt eller delvis ikke vil kunne nyttiggjøre seg av forhåndsbestilte reservasjoner. Mindretallet mener at det er nemndspraksis at slike konsekvenser har blitt ansett for å være påregnelige skadefølger, se blant annet FLYKN-2021-648, FLYKN-2021-692, FLYKN-2021-1464 og FLYKN-2022-1814. Mindretallet anser det også påregnelig at reisende kjører bil til flyplassen og dermed har kostnader til drivstoff og parkering.

Mindretallet går ikke videre inn på den konkrete utmålingen, men bemerker at Wizz Air har brutt omrutingsplikten, hvilket kan innebære at erstatningen for disse kostnadene ikke skal samordnes med standarderstatningen.

En samlet nemnd mener at klager uansett har krav på full refusjon av billettprisen.

Klager har krevet erstatning for kostnader til nødpass. En samlet nemnd mener at det er passasjerens ansvar å sørge for at han har gyldige reisedokumenter. Dette er ikke noe han kan kreve dekket av flyselskapet.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevet standardkompensasjon eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevet refusjon.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Wizz Air utbetaler 400 euro til klager, samt refunderer billettprisen fullt ut.

**Nemndas representanter**

- Helen Engebrigtsen (leder)
- Lydia Johansson (SAS)
- Maricor Maglasang (American Express Travel)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)