

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon grunnet nektet ombordstigning.

Dato

12.05.2020

Saksnummer

2019-03480

Tjenesteytere

Ryanair

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Sofia til Torp via Brussel og Warszawa den 22. juli 2019 med ankomst Torp den 23. juli 2019. Da klager har et reisebevis/pass for flyktninger viste han frem sin dokumentasjon for reisen ved innsjekk og fikk ok her. Da klager kom gaten ble han stoppet for en ny sjekk. Skrankepersonalet sjekket en ekstra gang da klager er opprinnelig fra Syria og var usikker på om han kunne reise via Brussel. Da personalet gav klarering på at klager kunne reise, hadde flyet forlatt gaten.

Klager fikk nå beskjed om at neste fly til Torp var om to dager (24. juli) via London. Klager ankom flyplassen og fikk beskjed om at flybilletten var kansellert. Ryanair forklarte at med deres selskap kunne ikke klager reise via London og ble dermed booket om til en avgang samme dag men nå via Bergamo.

Klager landet først på Torp den 25. juli. Han booket om sin transport fra Torp til sitt hjem i Egersund tre ganger ettersom flybilletter ble endret. Dette kostet klager NOK 3000 hver gang.

Klager krever refundert utgifter til transport med privat bil til hjemsted fra flyplassen (NOK 6000), mat i fire dager (ca. NOK 1500) og overnatting i Italia (NOK 1000).

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager presenterte seg direkte ved gaten uten å ha et visumsjekkstempel som må skaffes ved innsjekkingssranken. I klagers tilfelle var det ikke tilstrekkelig tid til at den nødvendige dokumentkontrollen kunne bli utført i henhold til gjeldende prosedyre:

«En Visa-sjekk, hvis nødvendig, bør utføres ved den utpekte Visa sjekk inn desken, i innsjekk/området for bagasjeinnlevering, før passasjerer fortsetter til sikkerhetskontrollen. Utdannet personell kan gjennomføre Visa-sjekker ved gaten for ombordstigning, forutsatt at der er tilstrekkelig tid til å gjøre det, ellers blir passasjerer

nektet å reise og får plass på neste tilgjengelige fly – gratis. Gaten for ombordstigning stenges STD/ETD -15.»

Ryanair kan av denne grunn ikke tilby erstatning for kravet fra klager i henhold til EU-forordning 261/2004.

Ryanair booket om klager til den 24. juli fra Sofia til Bergamo og videre fra Bergamo til Torp den 25. juli. Det ble sørget for overnatting, samt at de tilbyr å refundere rimelige utgifter om de mottar kvitteringer.

Nemnda bemerker

Passasjerene plikter selv å sørge for å ha nødvendige reisedokumenter, herunder visum. Manglende visum kan føre til at passasjerer ikke får reise inn i vedkommende land. 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. Selskapet må videre besørge retur av passasjerer.

Passasjerene må videre selv beregne god nok tid til innsjekk og kontroll av visum og andre reisedokumenter. Da selskapet kontrollerte reisedokumentene ved gaten og fant at klager manglet visumsjekkstempel som må skaffes før man ankommer gate, var det korrekt å ta ham til side for å kontrollere at reisedokumentene hans var i orden. Klager har etter dette ikke rett til standarderstatning. Dette er heller ikke krevet.

Klager ble tilbudt gratis ombooking til sitt endelige bestemmelsessted Torp, og Ryanair har videre sørget for forpleining.

Klager pådro seg utgifter til å endre videre transport på separat billett fra Torp til sitt hjemsted Egersund. Slike utgifter er ikke dekningsmessige etter EU-forordningen. Nemnda mener at flyselskapet ikke kan holdes ansvarlig for disse utgiftene i medhold av luftfartsloven § 10-20 heller, og viser til begrunnelsen for at klager ikke har rett til standarderstatning.

Nemnda er av den oppfatning at Ryanair ikke er ansvarlig for at klager ikke rakk flyet sitt, og finner ikke å kunne anbefale at han gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Maricor Maglasang (HRG Nordic)

