

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning, refusjon av flybilletter, samt hotellopphold som følge av nektet ombordstigning.

### Dato

27.04.2022

### Saksnummer

2022-00030

### Tjenesteytere

Lufthansa German Airlines

### Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans familie, til sammen 4 personer, hadde bestilt en tur-returreise fra Bergen til Mumbai via Oslo og Frankfurt. Reisen ble kjøpt via reisebyrået Mytrip. Avreise den 14. desember 2021 gikk med SAS til Oslo, og videre med Lufthansa. Klager hadde på forhånd sendt kopi av dokumentasjon av coronatester, og mottok e-post den 13. desember 2021 fra Lufthansa som bekreftet at dokumentasjonen var godkjent, og at de måtte medbringe dette på reisen. Klagers dokumentasjon ble sjekket både i Bergen og i Oslo. Ved innsjekking i Oslo mottok de boardingpass helt frem til Mumbai. Ved avreise fra Frankfurt den 15. desember ble de nektet ombordstigning, da Lufthansa ikke godkjente klagers PCR-dokumentasjon. Klager bodde en natt på hotell i Frankfurt. Lufthansa sørget for returbilletter den 16. desember uten kostnad.

Klager krever standarderstatning, refusjon av flybilletter og erstatning for utgifter på hotellopphold.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Passasjerene ble nektet ombordstigning i Frankfurt, da de ikke hadde tilstrekkelig dokumentasjon på gyldig PCR-test. Lufthansa sørget for returreise til Bergen, og kan ikke imøtekomme klagers krav. Lufthansa viser til art. 13.2 og 13.3 i sine generelle vilkår og betingelser for passasjertransport, der det fremkommer at det er klagers ansvar å medbringe gyldig reisedokumentasjon.

### Nemnda bemerker

Klager ble nektet ombordstigning i Frankfurt med den begrunnelse at PCR-testen ikke var godkjent. Lufthansa har anført at klager ikke hadde tilstrekkelig dokumentasjon på gyldig PCR-test. Klager bestrider dette, og viser til e-post fra flyselskapet datert 13. desember - dagen før avreise - hvor det ble bekreftet at dokumentasjonen var godkjent.

I utgangspunktet er det passasjerens ansvar å sørge for å ha nødvendige reisedokumenter, herunder negativ covid-19 test. Manglende reisedokumenter kan føre til at passasjerer blir avvist ved innsjekk og ikke får reise til sin destinasjon. I dette tilfellet har passasjerer spurt flyselskapet om dokumentasjonen er tilstrekkelig, og flyselskapet har skriftlig forhåndsgodkjent hans dokumentasjon. Dokumentasjonen ble også godkjent ved innsjekk i Bergen og i Oslo, men han ble avvist i Frankfurt. I dette tilfellet mener nemnda at selskapet ikke har sannsynliggjort at passasjerer ble korrekt avvist, og flyselskapet er ansvarlig for å ha nektet passasjerer ombordstigning,

Lufthansa har dekket klagers utgifter til retur til Norge. Klager har krevet standarderstatning, refusjon av flybilletter og erstatning for utgifter på hotellopphold.

Nemnda mener at klager har rett til standarderstatning fordi selskapet ikke har sannsynliggjort at de har avvist passasjerer på rimelig grunnlag.

Nemnda mener videre at flyselskapet er ansvarlig for å refundere klagers utgifter til billetter, jf. forordningen art 8, samt at selskapet skal dekke hans utgifter til hotell i Frankfurt, jf. art 9, med mindre disse utgiftene ikke allerede er refundert.

### **Vedtak**

Nemnda anbefaler at flyselskapet betaler standarderstatning med 600 Euro pr passasjer, refunderer flybilletter med kr 22 269, og kr 950 for hotell.

### **Nemndas representanter**

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Edvin Gagnes (Flyr)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)