

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om kompensasjon og dekning av økonomisk tap grunnet nektet ombordstigning.

Dato

24.11.2022

Saksnummer

2022-02010

Tjenesteytere

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans kone skulle reise med Widerøe fra Ålesund til London via Bergen den 15. desember 2021. Flyvningen fra Ålesund til Bergen gikk som normalt. På flyvningen fra Bergen til London, operert av Widerøe, ble klager og hans kone nektet ombordstigning. De hadde vært ved gaten siden kl. 16:10, og ble nektet ombordstigning kl. 16:50. Den Widerøe-ansatte som nektet dem ombordstigning nektet å oppgi fornavn og var uhøflig. Klager og kona la frem følgende informasjon:

- Pass
- Passenger Locator Form (som viser at de er unntatt fra UK grensekontroll)
- Vaksinasjonsbevis
- Bevis på covid-tester fra 14. desember (NHS LFD).

Klager og hans kone er unntatt covid-19-testkravene til England grunnet deres visa-status, da de faller inn under kategorien "Defence personnel, visiting forces and government contractors". Det vises til fremlagt kilde på dette.

Den ansatte i Widerøe nektet dem fortsatt ombordstigning. Klager mener informasjonen fra Widerøe sin rapport hvor det står at klager ikke viste frem unntaks-dokumentasjonen før det var for sent, ikke stemmer. Klager snakket også med en annen ansatt, og all informasjon/dokumentasjon ble fremlagt ved boarding. Det står i rapporten at klager hisset seg opp. Frustrasjonen til klager skyldtes at han tok den ene ansatte i å bruke Snapchat flere ganger under hendelsen. Klager opplevde dette som meget respektløst og ufølsomt i situasjonen dem var i. Klager mener at han aldri hevet stemmen eller sa noe høflig. Han hadde ingenting å utsette på den andre Widerøe-ansatte sin kundeservice.

Grunnet hendelsen måtte klager og hans kone bo på hotell i Bergen 1 natt, og fly neste morgen.

Klager krever kompensasjon for følgende tap:

- Ombooking av flyvninger til neste morgen den 16. desember (81,48 GBP/970 NOK). (Klager har bemerkt at de la frem samme ovennevnte reisedokumentasjon på denne flyreisen, og at de da ikke hadde noe problemer ved ombordstigningen).
- Hotell i Bergen den 15. desember (2079 NOK).
- Middag på hotellet (519 NOK).
- Tapt arbeidsinntekt for klagers kone (anslått til 133,35 GBP/1400 NOK. Det vises til nærmere forklaring/utregning fra klager).

Klagers har bemerkt at reisen til Norge med Widerøe var fantastisk. Kundeservice pr. telefon har også vært veldig bra. Klager er bare veldig skuffet over at den ansatte på flyplassen var så uhøflig og nektet å diskutere.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Oppsummert fra rapporten til Widerøe ble klager med reisefølge først ropt opp slik at gatepersonalet kunne legge inn deres passinformasjon. De hadde imidlertid natural-flow-koronatest. Til London var det krav om PCR- eller antigen-test. Widerøe-personalet ga derfor beskjed om at de ikke kunne reise med denne typen test. Klager med reisefølge gikk og satt seg igjen, mens boarding fortsatte.

Da boarding var ferdig kom klager tilbake og spurte om den Widerøe-ansatte var helt sikker på at de ikke kunne reise med den aktuelle testen. Den Widerøe-ansatte hadde dobbeltsjekket dette. Klager sa så at de var unntatt testkravene, men fremla ingen bevis på dette. Klager ble forklart at de måtte booke om flyvningen og ta en ny test. De ble vist veien ut.

Klager med reisefølge møtte så opp ved innsjekk igjen. De var nå hissige og ville ikke forstå hvorfor de ikke kunne reise. Den Widerøe-ansatte gjentok tidligere informasjon. De reisende viste så frem en side i passet sitt og sa at de jobber for ambassaden. Den Widerøe-ansatte sa at dette kunne hun ikke gjøre noe med nå, nå som flyvningen hadde gått. Det var første gangen de reisende viste frem dette dokumentet. Klager fikk instruksjon om hvordan å levere inn en rapport, før de gikk videre.

Nemnda bemerker

Saken gjelder nektet ombordstigning i Norge på flyvning til England.

Nemnda presiserer at utgangspunktet er at passasjerene selv plikter å sørge for å ha nødvendige reisedokumenter, inkluderte påkrevet dokumentasjon for eventuelle vaksinasjoner. Manglende reisedokumenter 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.

Slik nemnda forstår dokumentasjonen i denne saken så oppfylte klager de kravene som ble stilt for innreise på reisetidspunktet. De hadde med en test som ikke var godkjent,

men de var unntatt testkravene grunnet sin visa-status. Tvisten i saken er imidlertid hvilken dokumentasjon som ble fremvist på hvilket tidspunkt.

Klager og flyselskapet forklarer seg ulikt, og etter nemndas syn er dette en ord-mot-ord situasjon. Nemnda mener at spørsmålet om hva som faktisk skjedde er et bevisspørsmål som ikke egner seg til behandling. Saken avvises, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 d.

Vedtak

Saken avvises da den reiser bevisspørsmål som vanskelig kan klarlegges ved nemndsbehandling.

Nemndas representanter

- Edvard Os (leder)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)
- Edvin Gagnes (Flyr)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)