

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

### Dato

22.05.2015

### Saksnummer

1181/14F

### Tjenesteyter

Austrian Airlines

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Kiev via Wien den 7. juni 2014 kl. 06:45. Reisefølget bestod av 4 voksne, 1 barn og 2 spedbarn. Alle er ukrainske statsborgere men bor permanent i Norge med gyldig oppholdstillatelse.

Klager ble nektet ombordstigning med begrunnelse av at de 2 spedbarna i reisefølge ikke hadde egne reisepass. Begge spedbarna var registrert i sine mors pass og hadde egne bosettingsbevis med bilde.

Klager forsøkte å forklare at de dokumentene de fremla ved innsjekk var tilstrekkelig for reise til sitt hjemland Ukraina, men ble ikke hørt.

To av de voksne og barnet valgte å reise, mens mødrene med hvert sitt spedbarn måtte kjøpe nye flybilletter med annet selskap. Dette selskapet bekreftet at alle reisedokumenter og id var tilstrekkelig for å reise til Ukraina.

Klager stiller seg sterkt kritisk til Austrian Airlines uvitende handlingagent på Gardermoen.

Klager krever refusjon av nye billetter, kroner 13 784, samt kroner 10 000 for stresset denne hendelsen medførte.

Det vises for øvrig til klagers brev.

#### Austrian Airlines har i det vesentlige anført:

Klager ble nektet ombordstigning da spedbarna manglet gyldig id-kort. Dersom klager hadde fremlagt dette ville de blitt akseptert ved innsjekk.

Austrian Airlines viser til sine regler og vilkår hvor det kommer frem at du kan bli nektet ombordstigning dersom du ikke fremlegger gyldige reisedokumenter. Videre står det at passasjerer selv er ansvarlig for å ha gyldig visum og id ved innsjekk, og at flyselskaper ikke dekker noen kostnader som følge av nektet ombordstigning.

Austrian Airlines kan ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Austrian Airlines brev.

### **Nemnda bemerker:**

Passasjerene plikter selv å sørge for å ha nødvendige reisedokumenter. Mangelfulle reisedokumenter 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 land. Selskapet må videre besørge retur av passasjerene.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagerne hadde nødvendige reisedokumenter, herunder id-kort til spedbarna. Flyselskapet bestrider imidlertid at disse ble fremvist ved ombordstigning.

Nemnda finner det etter en samlet vurdering mest sannsynlig at klagerne hadde nødvendige reisedokumenter da de skulle gå om bord i flyet. Nemnda viser til klagers forklaring om dette samt til at klager fikk kjøpt billetter med KLM samme dag. Klagerne er bosatt i Laksevåg og kunne således ikke ha rukket å hente disse hjemme. Det har formodningen mot seg at klagerne ikke fremla id-kortene ved ombordstigning eller fremviste disse dersom dokumentene var blitt etterspurt.

Nemnda finner det således mest sannsynlig at klagerne ble uriktig nektet ombordstigning. Det gir rett til en standarderstatning på 600 euro per betalende passasjer, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 4 nr 3, jf. artikkel 7. Standarderstatningen er ment å dekke så vel økonomisk- som ikke-økonomisk tap.

Anvendelsen av EU-forordningen berører ikke en passasjers rett til erstatning på annet grunnlag. Avvisningen førte til at klager ble påført en ekstraavgift på 13 784 kroner. Nemnda er av den oppfatning at Austrian Airlines plikter å erstatte klagers tap. Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for erstatning for ikke-økonomisk tap ut over det som inngår i standarderstatningen.

I henhold til EU forordningens artikkel 12 skal gitt standarderstatning etter EU forordningen trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Passasjerene har således alltid krav på å få utbetalt standarderstatningen dersom vilkårene er til stede for dette. Har passasjerene også rett til erstatning på annet grunnlag, og denne erstatning overstiger standarderstatningen (som i vår sak), kommer utbetalt standarderstatningen til fradrag. I dette tilfellet er standarderstatning ikke utbetalt. Det innebærer at klager har rett til en erstatning på totalt 13 784 kroner.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Austrian Airlines utbetaler 13 784 kroner.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France KLM.

*De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*