

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning og refusjon av utgifter. Nektet ombordstigning ved mellomlanding.

Dato

25.05.2022

Saksnummer

2022-00123

Tjenesteytere

Etihad Airways

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Bergen til Manila via Amsterdam og Abu Dhabi den 13/14. desember 2021 (retur den 19/20. januar 2022). Bookingen ble gjort på Etihad Airways sine hjemmesider. Flyvningen fra Bergen til Amsterdam (EY7345) ble operert av KLM. Videre skulle hun fly med Etihad Airways sine flyvninger EY78 og EY424.

Før avreise fikk klager flere oppdateringer om endringer i avreise- og ankomsttidspunkt. Klager mottok i tillegg e-post med informasjon om innreisekrav i Manila (PCR-test ikke eldre enn 72 timer, utfylt helseskjema, nedlastning av traze-app og seks dagers karantenehotell). Klager ordnet alt dette. Hun sjekket i tillegg reiseguiden på selskapets hjemmesider for å være på den sikre siden. Det sto tydelig at klager hadde rett til innreise til hjemlandet sitt.

På avreisedagen den 13. desember 2021 sjekket klager inn på KLM sin skranke på Bergen Lufthavn. Hun fortalte at endelig destinasjon var Manila. Klager fikk da beskjed om at hun måtte plukke opp bagasjen og sjekke inn på nytt i Amsterdam. Da klager ankom Amsterdam og skulle sjekke inn på neste flyvning kunne de ikke finne hennes navn i systemene. Hun fremviste bookingen sin og viste til at hun til og med hadde seteplass på de to flyvningene. Klager ble likevel nektet å sjekke inn, med den begrunnelse at hun hadde blitt fjernet fra flyvningen. De ansatte i skranken kunne så fortelle at Manila var stengt. Klager forklarte at hun var fra Norge. Dette hjalp ikke, da de ansatte fastholdt at de måtte forholde seg til det som sto i deres systemer.

Etter hvert kom også en annen ansatt til skranken. Hun sa at klager ikke hadde oppgitt sin kontaktinformasjon til flyselskapet, og at de derfor ikke hadde fått kontaktet henne. Klager stiller spørsmålstegn ved dette, ettersom hun har fått mange oppdateringer både

pr. telefon og e-post. Klager ble bedt om å henvende seg til KLM for assistanse, da det kun ville være dem som kunne hjelpe henne.

Det var lang kø frem til KLM sin skranke. Klager fikk der beskjed om at de ikke kunne hjelpe henne, ettersom bookingen var gjort via Etihad Airways. Klager gikk tilbake til der hun opprinnelig skulle sjekke inn. Hun fikk ikke noe hjelp, og kun henvisning om å ringe Etihad Airways. Pr. telefon fikk hun beskjed om at hun ble fjernet fra flyvningen fordi hennes endelige bestemmelsessted var Manila. Klager forklarte at hun var fra Norge, og at hun kun mellomlandet i Amsterdam. Klager var klar over at Nederland sto på listen over røde land, men det sto klart på Etihads reiseguide at dette ikke gjelder de som kun mellomlander der. Klager fikk likevel beskjed om at de ikke kunne hjelpe henne, og at hun selv måtte booke en billett tilbake til Bergen. Hun fikk også beskjed om at de hadde forsøkt å ringe henne, men klager kunne ikke se noe tapt anrop fra selskapet.

I henhold til EU-forordning 261/2004 er man ansvarlig for å gi assistanse ved nektet ombordstigning. Klager fikk ikke noe assistanse, men bare beskjed om at hun måtte ta kostnadene ved å komme seg hjem på egenhånd. Klager følte seg hjelpeløs.

Klager kjøpte billett tilbake til Bergen. KLM tillater kun bagasje på 23 kg, mens klager hadde 32 kg, da hun skulle reise på business-klasse til Manila. Da hun kom tilbake til Bergen samme dag måtte hun stå i en lang kø for å ta covid-test.

Klager ringte Etihad Airways dagen etter hun kom hjem. Hun fikk da beskjed om at Norge var på listen over røde land, og at det var derfor hun ble nektet ombordstigning. Klager festet ikke lit til denne forklaringen. Hun ble tilbudt refusjon/ombooking mot mellomlegget i pris. Klager opplevde veldig dårlig kundeservice pr. telefon, og måtte flere ganger vente i lang tid på at flyselskapet undersøkte hva som hadde skjedd. Hun fikk også beskjed om at de måtte sjekke om klager skulle betale en "penalty".

Klager hadde gledet seg til å reise på business-klasse til hjemlandet sitt for å se familien sin. Det hadde vært vanskelig å få fri fra jobben.

Klager har fremsatt krav om erstatning/refusjon i henhold til EU's passasjerrettigheter, full refusjon av hele turen (inkludert karantenehotellet på Filippinene, flybillett fra Amsterdam til Bergen og erstatning for minst fem uker ødelagt ferie.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Etihad Airways har tross oppfordring ikke fremmet tilsvaret i saken. Til klager direkte har de svart at alle reisende fra røde land ikke kunne reise til Filippinene. Dette grunnet den pågående situasjonen med covid-19. Passasjerer anmodes om å sjekke retningslinjene før avreise, da disse kan endres når som helst. Etihad har videre anbefalt klager å kontakte sin reiseforsikring. Det er videre presisert at EU-forordning 261/2004 ikke er anvendbar for klagers tilfelle.

KLM har anført følgende:

KLM har gjennomgått klagers booking for reise til Manila, og kan se at bookingen og utstedelsen av billetten ble gjort gjennom Etihad Airways. Alle de fire kanselleringene ble gjort av Etihad. Den 8. november 2021 kansellerte Etihad den første flyvningen. Den 14. november 2021 kansellerte de den andre. Den 6. desember 2021 kansellerte de den tredje. Den 10. desember 2021 kansellerte de de ombookede flyvningene. Den 18. januar 2022 kansellerte de ytterligere to flyvninger. Ettersom bookingen ble gjort av Etihad og billetten utstedt av Etihad, var KLM ikke involvert i transaksjonene eller endringene.

KLM må basert på ovenstående avslå klagers krav knyttet til nektet ombordstigning. Grunnen til at hun ikke fikk reist var fordi Etihad kansellerte flesteparten av hennes flyvninger. Hun hadde derfor ingen videre reise, men kun flyvningen til Amsterdam.

Nemnda bemerker

Slik nemnda oppfatter hendelsesforløpet ble klager fjernet fra flyvningene videre til henholdsvis Abu Dhabi og Manila, til tross for at flyvningene rent faktisk gikk. Fjerningen synes å være knyttet til innreiseregler til Manila i forbindelse med covid-19 pandemien.

Passasjerene plikter selv å sørge for å ha nødvendige reisedokumenter og være oppdatert på reiserestriksjoner. 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, og må i et slikt tilfelle besørge retur av passasjerer.

Klager har anført at reglene for innreise ble sjekket i forkant av avreise, og at hun oppfylte alle kravene.

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 jf. artikkel 3 nummer 2.

Klager ble nektet ombordstigning/innsjekk på Etihad Airways flyvning fra Amsterdam til Abu Dhabi (EY78). Etihad Airways har ikke fremmet tilsvarende svar for nemnda, og har således ikke lagt frem noe dokumentasjon som sannsynliggjør at de hadde rimelig grunn til å avvise klager. Klager har derfor rett på standarderstatning på 600 euro, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 7, jf. artikkel 4 nr. 3.

Nemnda anbefaler også at Etihad Airways refunderer klagers opprinnelige booking kjøpt via Etihad Airways fullt ut, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8 punkt 1 bokstav a) første strekpunkt, samt refunderer billetten (inkludert ekstra bagasjekostnad) klager måtte

kjøpe for å reise tilbake til Bergen, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8 punkt 1 bokstav a) andre strekpunkt. Sistnevnte utgjorde totalt 5153,05 NOK.

Klager har i tillegg krevd refusjon av kostnaden til forhåndsbestilt karantenehotell i Manila (3887,90 NOK), samt en kompensasjon for ødelagt ferie (ikke økonomisk-tap). Sistnevnte er tap som ikke kan kreves erstattet med hjemmel i EU-forordning 261/2004. Klager kan imidlertid ha rett på erstatning på annet juridisk grunnlag. Etter nemndas oppfatning vil standardkompensasjonen etter EU-forordning 261/2004 dekke tapet knyttet til karantenehotellet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 12 om samordning. Når det gjelder kompensasjon for ødelagt ferie mener nemnda at dette dekkes gjennom standarderstatningen.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Etihad Airways utbetaler standarderstatning på 600 EUR, refunderer klagers opprinnelige booking fullt ut, samt dekker klagers utgift til ny returreise tilbake til Bergen (5153,05 NOK).

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Gøran Jenssen (Widerøe)