

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet nektet ombordstigning.

Dato

21.12.2022

Saksnummer

2022-01048

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde billetter fra Kristiansand via Oslo til Palanga den 2. november 2021 med Norwegian. Strekningen fra Kristiansand gikk uten problemer. På Gardermoen ved innsjekking til Palanga ble klager nektet ombordstigning da det oppstod uenigheter. Politiet ble tilkalt og klager ble ført bort fra området. Klager hevder hun hadde alle innreisedokumentene i orden og at hun ble nektet ombordstigning uten grunn.

Klager krever standarderstatning og refusjon av transportutgifter med bil til og fra flyplassen, samt refusjon av billett fra Oslo tilbake til Kristiansand til kr. 1949.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian anfører at ifølge deres dokumenter/rapporter ble klager nektet ombordstigning. Den aktuelle flyvningen DY1086 fra Oslo til Palanga ble ikke påvirket av kommersiell overbooking og flyselskapet viser til vedlagt dokumentasjon.

Det forklares videre at korresponderende fly, DY273 fra Kristiansand til Oslo ankom uten forsinkelse til Oslo. Klager hadde derfor tid til å gå om bord på flyet.

Basert på ovenstående mener Norwegian at det er bevist at de har overholdt forpliktelsene i EU-forordning 261/2004.

Nemnda bemerker

Passasjerer plikter selv å sørge for å ha nødvendige reisedokumenter, herunder gyldig koronasertifikat og utfylt innreiseskjema. Manglende eller ugyldige reisedokumenter kan føre til at passasjerer ikke får reise inn i vedkommende land. Flyselskapet er ansvarlig for å kontrollere at passasjerer har nødvendige reisedokumenter.

Nemnda forstår saken slik at klager ble nektet ombordstigning da Norwegian mente hun manglet innreisepapirer som var nødvendig for reisemålet. Klager opplyser imidlertid at hun hadde alle innreisepapirene i orden og at hun ble nektet ombordstigning uten grunn.

Nemnda mener at Norwegian ikke har dokumentert hva som var bakgrunnen for at passasjeren ble avvist ved gaten. Nemnda mener derfor at klager har rett på standarderstatning på 250 EUR basert på nektet ombordstigning, jf. forordning artikkel 4. Hun har også krav på full refusjon av billetten med kr 1018, samt dekning for transportutgifter tilbake til Kristiansand med kr 1949.

Forbrukerrepresentant Norman fikk uventet forfall, og de øvrige medlemmene fant det forsvarlig å behandle saken med bare én forbrukerrepresentant, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Vedtak

Nemnda anbefaler at Norwegian utbetaler standarderstatning med 250 EUR, samt kr. 2 967.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Edvin Gagnes (Flyr)

Christine Alette Benum (Widerøe)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)