

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billettene etter nektet ombordstigning.

Dato

23.03.2023

Saksnummer

2022-02439

Tjenesteytere

Turkish Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans mor hadde billetter med Turkish Airlines og skulle fly fra Oslo via Istanbul til Mogadishu den 27. juli 2022. Da de sto på Oslo lufthavn og skulle sjekke inn på avreisedagen, fikk de beskjed om at flyet var overbooket. Kundeservice på flyplassen sa de skulle få nye billetter, men det gikk ikke. Billettene deres ble kansellert og de har verken fått nye billetter eller refusjon av de originale billettene.

Klager har i ettertid klaget til flyselskapet uten resultat. I klagekorrespondansen har klager påpekt at flyselskapet har utvist elendig kundeservice ved å ikke hjelpe han med nye billetter eller svare på hans spørsmål, verken skriftlig eller per telefon. Klager anfører at de viste frem all nødvendig dokumentasjon ved innsjekk; pass, visa, vaksinasjonssertifikat med QR, men ble likevel nektet innsjekk. Turkish Airlines har svart at det er passasjerenes ansvar å ha nødvendige reisedokumenter i orden og at i tillegg til flyselskapets informasjon om dette må man sjekke med konsulatet til det landet man skal reise til hva gjelder innreisebestemmelser. Klager mener det ikke er nødvendig med PCR test når man reiser via Istanbul og viser til informasjon om dette på flyselskapets nettsider.

Klager krever billettprisen refundert med kr. 16316.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Turkish Airlines har i sitt tilsva vist til klagekorrespondansen og påpeker at passasjerene ikke ble nektet ombordstigning på grunn av overbooking, men fordi den ene av dem ikke hadde nødvendige vaksinasjonsdokumenter som følge av Covid-19 pandemien. Det vises til det internasjonale Timatic systemet og hva som krevdes for innreise til Somalia. Klagers mor har i korrespondansen forklart at hun tok en ny koronatest (PCR test) hos Dr. Dropin på flyplassen, men da hun kom tilbake med den var hun for sent ute og innsjekk stengt.

Dette er passasjerens ansvar og flyselskapet kan ikke refundere billettene.

Nemnda bemerker

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.

Turkish Airlines har fremlagt utskrift fra Timatic systemet som brukes av flyselskapene. Nemnda er kjent med at Timatic fungerer som et dynamisk oppslagsverk for gjeldende dokument- og reiserestriksjoner, slik at flyselskapene bl.a. kan sørge for riktig kontroll av påkrevd dokumentasjon ved innsjekk.

Basert på fremlagt dokumentasjon var det krav om negativ koronatest (PCR test senest 72 timer før avreise) for innreise til Somalia på tidspunktet for klagers reise. Dette er ikke klager enig i og har vist til informasjonen på flyselskapets nettsider. Under pandemien har kravene endret seg stadig og i forholdet mellom flyselskapet og passasjerer er det passasjerer som er ansvarlig for å oppfylle de nødvendige innreisekravene og sjekke dette i forhold til reisemålet på billetten. Det ble tatt en ny test på flyplassen, men det var for sent. Nemnda bemerker at de nødvendige reisedokumentene må være på plass på tidspunktet for innsjekk. Klager har i dialog med flyselskapet opplyst at hun hadde vaksinasjonssertifikat, men dette er ikke fremlagt for nemnda. Nemnda kan dermed ikke se at klager har blitt nektet ombordstigning i EU-forordningens forstand.

Dersom det ikke gis refusjon av billettprisen i henhold til vilkårene for billetttypen klager har, vil klager uansett ha krav på refusjon av refunderbare skatter og avgifter på ubenyttede billetter. Utover dette kan ikke nemnda anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Turkish Airlines refunderer refunderbare skatter og avgifter på ubenyttede billetter (dersom dette ikke allerede gjort). Utover dette kan ikke nemnda anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)