

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning for utgifter som følge av nektet ombordstigning.

### Dato

26.04.2021

### Saksnummer

2020-03172

### Tjenesteytere

Aegean Airlines

### Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste fra Torp Sandefjord lufthavn til Warszawa med Wizz Air den 26. september 2020. Han skulle reise videre fra Warszawa via Athen til Kairo den 28. september 2020 med Aegean Airlines. Han skulle besøke sin far som er alvorlig syk og hadde returbilletter den 24. oktober. Klager hadde på forhånd forsøkt å få svar fra Aegean Airlines på hvilke sikkerhetsprosedyrer som gjaldt, men fikk ingen tydelige svar. Da han ankom Warszawa viste det seg at han måtte fremvise dokumentasjon for negativ covid-19 test for å kunne fly med Aegean Airlines via Athen til Kairo. Han måtte derfor endre avreisen fra Warszawa til den 1. oktober, betale for en covid-19 test og overnatte på hotell i ventetiden.

Da klager skulle reise den 1. oktober oppsto det en diskusjon med kabinpersonalet som nektet han ombordstigning og påsto at han ikke hadde på munnbind slik som påkrevet. Klager kan ikke forstå dette for han hadde med seg munnbind, opptrådte rolig og ble stoppet i døren på vei inn i flyet med beskjed om å ta på munnbindet. Personen som sa dette var uhøflig. Klager hadde munnbindet i hånden og skulle ta det på, på vei inn i flyet. Klager viste til at det er påbud om å ha på munnbind inne i flyet, ikke utenfor og ga uttrykk for at dette var for dumt. Da reagerte vedkommende kabinpersonale med å bli sint, skrek til klager og opptrådte svært lite profesjonelt og ubehersket. Situasjonen eskalerte og til slutt kom piloten ut og sa at klager ikke fikk bli med flyvningen. Da klager stilte spørsmål om på hvilket grunnlag han kunne nekte ham å gå om bord, fikk han til svar at dette var pilotens beslutning og ferdig med det. Piloten tilkalte deretter sikkerhetspersonalet ved flyplassen som kom og førte klager vekk fra flyet.

Klager følte seg ydmyket og trakassert i andre passasjerers påhør. Han ble ikke hørt og viser til at en annen passasjer gikk om bord med munnbind som ikke dekket nese og munn. Klager mener behandlingen av ham som passasjer var rasistisk motivert og han sendte derfor en klage til flyselskapet etter hendelsen. De avviste klagen.

Klager reiste hjem til Norge 3. oktober. Han krever erstatning for utgifter til nye billetter, hotell og covid-19 test i Warszawa med NOK 5 650. I tillegg har han fremsatt et krav om erstatning for tapt reise for å besøke sin far i Kairo og for tort og sveie på minst 5 000 euro.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Aegean Airlines har, tross oppfordring, ikke inngitt tilsvaret til nemnda, kun et automatisk svar på at nemndas henvendelse er mottatt.

Til klager har flyselskapet svart at kabinpersonalet skal veilede passasjerene når det gjelder sikkerhetsbestemmelsene, herunder riktig bruk av munnbind under den pågående covid-19 pandemien. Klager ville ikke innrette seg i henhold til disse instruksjonene og ble derfor nektet ombordstigning på A3 873 fra Warszawa til Athen den 1. oktober 2020.

### **Nemnda bemerker**

Aegean Airlines har tross oppfordring unnlatt å svare nemnda. Nemnda kan da treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Spørsmålet om hva som rent faktisk skjedde ved ombordstigningen, er et bevissspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen. Saken er av en slik art at vedtak ikke kan fattes på forsvarlig vis uten at partene avgir muntlig forklaring, og saken egner seg derfor ikke for behandling av nemnda.

Saken avvises derfor, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav c og d

### **Vedtak**

Saken avvises.

Kan ikke fatte vedtak uten muntlig forklaring.

### **Nemndas representanter**

Eva Schei (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)