

## Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (12.09.2023)

Kommentar fra tjenesteyter:

Klager har informert om at flyselskapet nekter å utbetale standarderstatning og refundere ekstrakostnader.

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

### Sammendrag

Krav om standarderstatning, samt refusjon av ekstraavgifter grunnet nektet ombordstigning. Anført feilvurdering av innreisekrav fra personell.

#### Dato

15.06.2023

#### Saksnummer

2023-00476

#### Tjenesteytere

Austrian Airlines

### Klager har i det vesentlige anført

Klager (totalt 8 passasjerer) skulle den 18. februar 2022 reise fra Oslo til Sofia via Wien med Austrian Airlines. De reisende var en gruppe på seks studenter og to lærere. Passasjerene var på Gardermoen lenge før innsjekk, og hadde i forkant av reisen sjekket reglene for transitt gjennom Østerrike. Ifølge informasjonen publisert av det bulgarske utenriksdepartementet på nett var det ikke nødvendig med sertifikat for vaksine, sykdom eller negativ covid-19 test. Dette ble bekreftet av den bulgarske ambassaden i Wien.

Ved innsjekk på flyplassen, ble to lærere og den ene studenten sjekket inn ved separate skranker, og plutselig oppsto det uenighet mellom personalet om sertifikat eller tester var nødvendig for innsjekk. Denne uenigheten varte omtrent en og en halv time.

Under denne tiden måtte passasjerer vente. Personalet fortsatte å bruke tid på å ringe for å lære reglene for transitt gjennom Østerrike. Omtrent 30 minutter før avgang, bestemte personalet seg for at passasjerene kunne fly likevel, men det var da ikke ledige seter eller tid til dette. Passasjerene ble ikke tilbudt omruting og ble nødt til å kjøpe nye billetter til Bulgaria og dekke ekstraavgiftene til dette selv.

Passasjerene ble nektet ombordstigning grunnet feilvurdering av personalet på flyplassen. På tidspunktet for avreise var det ingen krav om sertifikater for innreise til Bulgaria eller for transitt gjennom Østerrike. Vi vil understreke at personalet på flyplassen bestemte seg for at passasjerene kunne være med flyet, men da var det

for sent. Reisegruppen besto i stor grad av mindreårige studenter og situasjonen som oppsto påførte dem mye stress og angst.

På denne bakgrunn fremmes det krav om standarderstatning tilsvarende 400 EUR per passasjer, samt dekning av utgiftene til nye flybilletter. Grunnet mangel på flyvninger til Sofia, kjøpte passasjerene nye flybilletter fra Oslo til Bucuresti via København, og studentenes foreldre kom og hentet dem med bil i Bucuresti. Nye flybilletter kostet 21 256 DKK (2857,49 EUR) og 26 792 NOK (2655,57 EUR).

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

Austrian Airlines har anført:

Vi beklager at passasjerene ikke kunne reise som planlagt 18 februar 2022. Ifølge våre dokumenter, ble de nektet ombordstigning grunnet manglende reisedokumenter. Det er passasjerers ansvar å ha med de nødvendige reisedokumenter for avreise. På denne bakgrunn kan vi ikke imøtekomme klagers krav om kompensasjon.

### **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.

Austrian Airlines har i sitt tilsvarende svar til nemnda anført at klager ble nektet ombordstigning grunnet manglende reisedokumenter. Denne anførselen er ikke nærmere begrunnet, og det er ikke spesifisert av flyselskapet hvilke reisedokumenter klager manglet ved innsjekk. Klager har understreket at de omsider fikk tillatelse til ombordstigning, men at det da var for sent. Austrian Airlines har ikke kommentert dette. Nemnda finner på denne bakgrunn at Austrian Airlines ikke har sannsynliggjort at de hadde rimelig grunn til å avise klager ved innsjekk.

Det følger av EU-kommisjonens tolkningsveileder til EU-forordningen at når passasjerer nektes ombordstigning grunnet feilvurderinger av personalet ved sjekk av reisedokumenter, utgjør dette en nektet ombordstigning i forordningens forstand. Klager har derfor rett på standarderstatning på 400 euro per passasjer, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 7, jf. artikkel 4 nr. 3.

Dersom passasjerer nektes ombordstigning mot sin vilje, skal flyselskapet i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 4 umiddelbart gi dem erstatning i samsvar med forordningens artikkel 7, samt assistere dem i samsvar med artikkel 8 og 9, det vil si tilby refusjon av billetter eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet, samt tilby passasjerene måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden og

eventuelt hotellinnkvartering om nødvendig. Plikten til omruting inkluderer omruting med andre selskaper.

Klager har anført at de ble nødt til å dekke kostnader til nye flybilletter for å komme seg hjem til Bulgaria, og har fremlagt kvitteringer for dette. Nemnda anbefaler at Austrian Airlines refunderer klagers utgifter til nye flybilletter på 21 256 DKK og 26 792 NOK.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standarderstatning eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Austrian Airlines utbetaler standarderstatning tilsvarende 400 EUR per passasjer, samt utbetaler 21 256 DKK og 26 792 NOK i refusjon til klager.

### **Nemndas representanter**

Edvard Os (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Caroline Tomren (Norwegian Air Shuttle)

Christine Alette Benum (Widerøe)