

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av billettutgifter grunnet nektet ombordstigning.

Dato

26.04.2022

Saksnummer

2022-00022

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Bodø den 25. juli 2021 med Norwegian sin flyvning DY8408. Planlagt avgangstid var kl. 18:45, med ankomst i Bodø kl. 20:15.

Da klager ankom gaten for ombordstigning fikk han beskjed om at flyet var overbooket. Han fikk ikke tilbud om ny flybillett, og heller ingen forklaring. Klager fikk beskjed om å kjøpe ny billett selv, og sende inn kvittering/klage senere.

Klager hadde vært i nærkontakt med noen som hadde symptomer på søndag morgen. Denne personen ventet på svar fra PCR- test. Når klager ikke kom seg hjem grunnet nektet ombordstigning, valgte han å dra på karantenehotell til hans nærkontakt fikk svar på sin test. Denne personen fikk positivt prøvesvar den 26. juli. Klager måtte ta test før han fikk dra på karantenehotell, og denne kom tilbake positiv den 27. juli. Derfor måtte han utsette ny billett helt til den 3. august. Klagers nærkontakt eller klager selv hadde ikke en påvist test den 25. juli 2021.

Klager sendte inn klage til Norwegian, og i avslaget sto det at klager hadde vært i utlandet, og ikke fremlagt negativ koronatest. Klager har imidlertid ikke vært i utlandet under hele pandemien, og var kun på ferie i Oslo.

Klager stiller seg uforstående til Norwegian sitt tilsvare. Han hadde ikke positiv koronatest den 25. juli 2021, og han hadde ikke noe kontakt med politiet. Klager skulle reise hjem som normalt. Den eneste beskjeden han fikk ved gaten, var at flyet var overbooket. De var totalt 4 personer som ikke kom med på flyvningen. Klager fikk aldri noen mulighet til å fremlegge gyldig dokumentasjon, og dette er heller ikke noe krav på innenlandsreiser.

Det er fremsatt krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 om flypassasjerers rettigheter, samt refusjon av opprinnelig og ny flybillett. Totalt samlet krav er oppgitt til 4131 NOK.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager krever refusjon av flybilletten og kompensasjon etter EU-forordning 261/2004 om flypassasjerers rettigheter. Dette kreves som følge av at klager ble nektet ombordstigning på flyvning DY8408 den 25.07.2021.

Klager har rett på refusjon dersom han blir nektet ombordstigning på grunn av en overbookingssituasjon. Det stemmer at klager ble opplyst om at flyvningen hadde en overbookingssituasjon, og det stemmer også at klager ble nektet å gå ombord på flyet. Årsaken til hvorfor han ikke fikk gå ombord, var derimot ikke at flyet var overbooket.

Ifølge Norwegian sine interne systemer hadde passasjerer tidligere testet positivt for covid-19 og var derfor nektet å gå om bord på flyet. Se vedlegg 1. En smittet passasjer utgjør en sikkerhetsrisiko for alle om bord, i tillegg til for ansatte. Norwegian fikk informasjon om denne positive covid-19 testen av politiet, som hadde kontaktet Norwegian på billettkontoret og informert om at de var på leting etter denne passasjerer. Det vises til vedlegg 2, som er en e-post til agenten som la inn kommentaren i Norwegian sitt system om at årsaken for nektet ombordstigning var en positiv covid-test.

Det stemmer at passasjerer bare skulle reise innenlands, men av smittevern hensyn og nasjonale regler om reising måtte en nekte denne passasjerer ombordstigning. Da årsaken til at passasjerer ble nektet ombordstigning var at de ikke hadde gyldig dokumentasjon, så kan Norwegian ikke imøtekomme kravet om refusjon av bookingen, men det har blitt tilbakebetalt skatter og avgifter som følge av at klager ikke var med på flyvningen. Se vedlegg 3.

En passasjer kan ha rett på erstatning etter EU-forordning 261/2004 om flypassasjerers rettigheter dersom flyvningen de har bestilt blir kansellert, forsinket i mer enn 3 timer, eller de blir nektet ombordstigning. I denne saken så gikk flyvningen som normalt, se vedlegg 4.

Som nevnt over, ble klager nektet ombordstigning fordi han hadde en positiv koronatest. Spørsmålet blir om klager hadde fått kommet med flyet dersom dette ikke var tilfellet.

Det er enighet om at flyvning DY8408 25.07.2021 stod overfor en overbookingssituasjon. Flyet hadde plass til 186 passasjerer, og reiste med 186 personer og 3 spedbarn slik det fremgår av vedlegg 5.

Ved en overbookingssituasjon ventes det ofte helt til innsjekk stenger med å forsøke å løse situasjonen. Dette gjøres fordi det ofte er passasjerer som ikke dukker opp til

flyvningen, eller vil bookes om når de kommer på flyplassen. Deretter blir passasjerene som har sjekket inn på flyvningen spurt om det er noen som frivillig vil gi fra seg setet sitt i bytte mot gratis ombooking og kompensasjon for dette. Hvis det ikke er noen som vil gi fra seg setet, vil Norwegian vurdere hvem som får være med flyvningen basert på en prioriteringsliste. Se vedlegg 6. Det er dermed ikke slik at de passasjerene som kommer sist til flyet blir nektet ombordstigning på grunn av en overbooking. Da passasjerer ikke nødvendigvis hadde blitt nektet ombordstigning dersom han ikke hadde hatt en positiv covid-19 test, kan Norwegian ikke imøtekomme kravet om kompensasjon etter EU-forordningen.

Nemnda bemerker

Klager har anført at han grunnet overbooking ble nektet ombordstigning på Norwegian sin flyvning fra Oslo til Bodø den 25. juli 2021.

Norwegian har anført at klager ble nektet ombordstigning grunnet positiv koronatest, og at han var i politiets søkelys. Det er fremlagt dokumentasjon fra Norwegian sine systemer.

Nemnda mener at saken er av en slik art at vedtak ikke kan fattes på forsvarlig vis uten at partene angir muntlig forklaring, og at saken reiser bevissspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen. Saken avvises etter transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav c og d.

Vedtak

Saken avvises. Bevissspørsmål kan vanskelig klarlegges/ sak egner seg ikke.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)