

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om full refusjon av flybilletter grunnet nektet ombordstigning.

Dato

12.09.2023

Saksnummer

2023-00332

Tjenesteytere

Gotogate - Marco Polo

IndiGo

Qatar Airways

Klager har i det vesentlige anført

Klager (fem personer) hadde bestilt flybilletter hos Gotogate med Qatar Airways og IndiGo for reise en vei Oslo - Amritsar via Doha og Dubai den 1. desember 2021.

01DEC OSL DOH 15.00 - 23.30 QR176

02DEC DOH DXB 01.30 - 03.50 QR1002

02DEC DXB ATQ 10.55 - 15.00 6E 1996

Klager ble nektet ombordstigning ved avreise på Gardermoen med begrunnelse av at hun manglet covid-19 forsikring for å kunne reise i transitt i Dubai.

Hele reisen kostet NOK 35 288.

Klager har mottatt NOK 24 835 som er flybillettene med Qatar Airways.

Klager har kun mottatt NOK 1 491 av IndiGo billettene som kostet totalt NOK 10 453.

Klager krever utestående beløp NOK 8 962 refundert.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Qatar Airways har i det vesentlige uttalt:

For refusjon bes klager henvende seg til sitt reisebyrå hvor flybillettene er bestilt.

Gotogate har i det vesentlige uttalt:

Klager bestilte en enveisreise for fem personer bestående av to separate bestillinger fra Oslo til Amritsar med stopp i Doha og Dubai.

De to første etappene, fra Oslo til Doha og videre til Dubai ble operert av Qatar Airways, bestillingsnummer JU4RJY.

Fra Dubai og videre til den endelige destinasjonen Amritsar var IndiGo det opererende flyselskapet, med bestillingsnummer HI9MFF.

Klager ble nektet ombordstigning fordi hun manglet nødvendig reisedokumentasjon. Gotogate viser til sine vilkår artikkel 7.1, hvor det kommer frem at passasjerene selv er ansvarlig for å møte til innsjekk med nødvendig reisedokumentasjon som for eksempel pass, visum, og transittvisum.

Videre kommer følgende tekst frem på klagers reisebekreftelse mellom de to separate billettene:

"Obs! Ikke glem å sjekke inn mellom flyvningene. Hente ut og sjekke inn bagasjen på nytt. I enkelte tilfeller kan du trenge visum eller transittvisum for å få gjennomført reisen. Det må du selv ha oversikt over.

Klager har mottatt full refusjon av flybillettene med Qatar Airways med fradrag av Gotogates servicegebyr på NOK 375. Qatar Airways har i dette tilfellet tilbudt full refusjon, selv om klager ikke hadde krav på det i henhold til billettens regler.

IndiGo er et lavprisselskap, og klager har mottatt refusjon av flybillettene i henhold til flyselskapets billettregler. Gotogate har ikke trukket sitt servicegebyr fra dette beløpet.

IndiGo har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Nemnda bemerker

Passasjerene plikter selv å sørge for å ha nødvendige reisedokumenter, herunder visum. Manglende transittvisum kan føre til at passasjerer ikke får reise inn i vedkommende land. Flyselskapet er ansvarlig for å kontrollere at passasjerer har nødvendige reisedokumenter. Dersom selskapet tar med passasjerer som ikke har papirene i orden, kan selskapet bli ilagt en bot av vedkommende lands myndigheter. Selskapet må videre besørge retur av passasjerer. Selskapet har opplyst at da de kontrollerte reisedokumentene på Gardermoen, fant de at klager manglet covid-19 forsikring for å kunne reise i transitt i Dubai. Det var derfor korrekt å nekte henne ombordstigning.

Nemndas flertall - forbrukerrepresentantene og nemndas leder - mener at flyselskapet ikke har påvist at det faktisk gjaldt et krav om covid-19 forsikring for klagers flyvning. Den nektede ombordstigningen var dermed urettmessig. Flertallet mener derfor at klager har krav på standarderstatning med EUR 600 per passasjer. Klagers tap forbundet med tapt videreforbindelse fra Dubai, samordnes med standarderstatningen.

Mindretallet - bransjerepresentantene - mener det mest sannsynlig gjaldt et krav om covid-19 forsikring for den aktuelle reisen. Det vil være urimelig om flyselskapene avkreves å fremlegge dokumentasjon om hvilke krav som gjaldt så langt tilbake i tid som

denne reisen. Den nektede ombordstigningen var dermed rettmessig, og klager har ikke krav på standarderstatning.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfelle har krav på forsinkelsesrente etter forsinkelsesrenteloven, regnet fra 30 dager etter at erstatningskravet ble fremsatt.

Vedtaket er truffet med dissens slik det fremgår over.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Qatar Airways betaler EUR 600 i standarderstatning per passasjer.

Nemndas representanter

- Edvard Os (leder)
- Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Lydia Johansson (SAS)
- Maricor Maglasang (American Express Travel)