

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av kostnader som ble innkrevet ved innsjekk. Kostnad til bagasje og karantenehotell.

Dato

11.11.2021

Saksnummer

2021-01298

Tjenesteytere

Lufthansa German Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle fly sin kone fra Oslo til Vancouver med et endags-stopp i Frankfurt den 31. mai 2021. Reisen kostet rett under 1000 kanadiske dollar og skulle opereres av Lufthansa (LH865 og LH492). Ved innsjekk fikk klager beskjed om at hun ikke ville få boardingpass før hun hadde betalt cirka 1580 kanadiske dollar ekstra.

De 1580 kanadiske dollar klager måtte betale ekstra var begrunnet i at bagasje ikke var inkludert i billetten, samt betaling for karantenehotell. Klager måtte med dette betale totalt 2580 kanadiske dollar for å fly én vei i økonomiklasse.

Klager reagerer på at det kostet 580 kanadiske dollar (4080 NOK) for bagasjen. Dette er 52% av den opprinnelige billettprisen. Bagasjen var av helt ordinær størrelse og vekt. Det vises til fremlagte bilder for hvilken koffert klager reiste med. Klager reagerer sterkt på at Lufthansa beskylder han for å lyve om dette.

Når det gjelder kostnad til karantenehotell mener klager at selskapet ikke har myndighet til å kreve inn dette. Vancouver-Canada's tredagers-karantenehotell er ulovlig i dette landet. En kan ikke holde igjen en person mot sin vilje under dekke av en "helseordre" når Canada har "lover" som forbyr slike handlinger. Passasjeren benyttet seg av appen "ArriveCAN", noe som må benyttes for innreise til Canada.

Klager har fremsatt krav om at Lufthansa refunderer de cirka 1580 kanadiske dollar til klager.

Det vises ellers til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Vedrørende innreisereglement og karantenehotell:

Passasjerer møtte opp til innsjekk på Oslo Lufthavn uten en bekreftelse for pålagt hotellopphold. Krav om hotellopphold er satt av kanadiske myndigheter, og flyselskapene må sjekke at passasjerene oppfyller kravet. Lufthansa må/har måttet følge regler satt av myndighetene. Regelen ble fjernet den 9. august 2021, og gjaldt med dette for klagers innreise til Canada den 31. mai 2021. Lufthansa informerte passasjerer om regelen. Hun fikk muligheten til å booke hotell, og ble derfor akseptert for innreise i Canada.

Vedrørende for stor bagasje:

Passasjerer hadde booket en Economy Light-billett. Klager hadde derfor ikke innsjekket bagasje inkludert i billetten. Economy Light er tiltenkt passasjerer som kun reiser med håndbagasje.

Ettersom klager ønsket å sjekke inn bagasje, ble hun belastet en tilleggsavgift. Bagasjen var i tillegg for stor (oversized). Dette betyr at vekt eller høyde, bredde og dybde var over det tillatte på 158 cm. Passasjerer måtte derfor også betale overvekt. Beløpet ble på 4080 NOK.

Lufthansa ville ikke belastet ekstraavgifter dersom bagasjen hadde vært innenfor tillatte mål. Lufthansa har måleredskaper for dette. Klager ble forklart dette på flyplassen.

Nemnda bemerker

Nemnda har delt opp vurderingen i to: 1) spørsmålet vedrørende betaling av hotell og 2) spørsmålet vedrørende betaling for bagasjen.

1. Vurdering av hotell:

Klager ble pålagt å betale 1024,28 canadiske dollar (CDN) for karantenehotell i Vancouver. Det er anført at dette måtte gjøres for å få boardingkort ved innsjekk på Oslo Lufthavn.

På tidspunktet passasjerer reiste krevde kanadiske myndigheter at reisende måtte ha bevis på at en hadde booket karantenehotell ved ankomsten i Canada. Slik nemnda forstår det var dette myndighetsbestemte regler som flyselskapet ikke hadde mulighet til å fravike.

Nemnda mener at det er passasjerer som i et slikt tilfelle har ansvaret for å inneha den nødvendige dokumentasjonen for innreise til sin destinasjon. Nemnda kan ikke se grunnlag for at Lufthansa skal refundere klagers kostnad til å booke karantenehotell. Lufthansa informerte om at de ikke kunne sjekke inn klager uten at dokumentasjon for karantenehotell var i orden, og dette var i henhold til myndighetspålagte regler.

Klager kan eventuelt kontakte sitt forsikringsselskap for å høre om kostnaden til karantenehotell er noe som kan dekkes av reiseforsikringen.

2. Vurdering av bagasje:

Passasjeren ble ilagt et gebyr på cirka 580 canadiske dollar (i henhold til kvittering 4080 NOK) for å sjekke inn sin koffert. Klager har fremsatt krav om at summen refunderes.

Nemnda mener at det er klart at klager skal betale for å sjekke inn en koffert fordi billetten kun inkluderte carry-on-bagasje.

Nemnda vurderer deretter om flyselskapet har sannsynliggjort at bagasjen var "oversize", slik at klager skulle ilegges et gebyr også for dette.

Det er flyselskapet som har bevisbyrden for å vise at bagasjegebyrer er korrekt ilagt.

Nemndas flertall (lederen og forbrukerrepresentantene) mener at flyselskapet ikke har dokumentert at bagasjen var oversized. Det er fremlagt en kvittering for at klager betalte for oversized bagasje, men dette sannsynliggjør etter flertallets oppfatning ikke at bagasjen faktisk var "oversize", Det står ikke på kvitteringen hva klagers bagasje rent faktisk veide, eller hvilke mål den hadde. Klager har lastet opp dokumentasjon som viser målene på kofferten. Lufthansa har bekreftet at denne ville ha vært tillatt, men at de ikke kan verifisere at det var denne kofferten klager reiste med. Som nevnt ovenfor mener flertallet at det er flyselskapet som har bevisbyrden for å bevise at gebyret ble korrekt ilagt. Nemnda kan ikke se at dette er tilstrekkelig bevist i denne saken, og anbefaler flyselskapet å refundere klager forskjellen mellom gebyret for oversized bagasje (ca 580 canadiske dollar) og gebyret for bagasje (70 canadiske dollar).

Mindretallet mener at Lufthansa i tilstrekkelig grad har dokumentert og sannsynliggjort at bagasjen var oversized. Det vises til fremlagt kvittering og tabell for oversized bagasje.

Nemnda anbefaler, i tråd med flertallets oppfatning, at Lufthansa refunderer mellomlegget mellom summen klager skulle ha betalt (70 canadiske dollar), og summen hun ble belastet (ca 580 canadiske dollar)

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Lufthansa refunderer mellomlegget mellom summen klager skulle ha betalt (70 canadiske dollar), og summen hun ble belastet (ca 580 canadiske dollar). Utover dette anbefaler nemnda at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Engebrigsten (leder)
Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)