

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet nektet ombordstigning.  
Truende oppførsel og manglende reisedokumenter.

### Dato

14.06.2023

### Saksnummer

2022-03321

### Tjenesteytere

Pegasus Airlines

### Klager har i det vesentlige anført

Klager (familie på fem passasjerer) hadde bestilt reisen PC1274 Oslo-Istanbul og PC2740 Istanbul-Kayseri med avreise den 18. juni 2022. Klager møtte opp ved skranken på Gardermoen for å vise flybilletter og pass. Den ene passasjerer ble nektet ombordstigning. Passasjerer ble fortalt at han hadde truet en person i skranken. Passasjerer hevder at dette ikke stemmer. Passasjerer ble bedt om å forlate stedet og ble nektet å fly.

Passasjerer ba de ansatte om å ringe politiet. Etter en stund kom politiet. Passasjerer spurte politiet om de kunne se på videoopptak og lydopptak. Det kunne de ikke. Passasjerer ble deretter fulgt ut av sikkerhetsområdet.

Klager hevder at de som jobbet i skranken rotet med flybillettene slik at Pegasus Airlines ga farens flybillett til sønnen. Begge har samme navn.

Dagen etter, den 19. juni 2022, kjøpte passasjerer ny flybillett og pådro seg togutgifter som kreves refundert.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Pegasus Airlines viser til at det var to forskjellige bookinger, DN8M7L og DMEFSH. Den ene passasjerer i booking DMEFSH ble splittet fra bookingen og lagt til i ny booking NKR3AU. Pegasus Airlines viser til vedlagte dokumenter.

Det var to passasjerer med samme navn som også hadde blitt feilaktig registrert av klager med samme fødselsdato. Dette var grunnen til at de ansatte ved innsjekkingen brukte tid til å undersøke situasjonen nærmere. Passasjerene måtte følgelig vente.

Pegasus Airlines viser også til "Passenger Irregularity Report Form" som beskriver at den ene passasjeren truet de ansatte og at ventetiden skyldtes sikkerhetsgrunner.

Pegasus Airlines mener at det var klagers feil at to ulike passasjerer med samme navn ble registrert med samme fødselsdato. De ansatte ved innsjekkingen fulgte reglene og nødvendig rutiner av sikkerhetsgrunner.

Pegasus Airlines har ikke undersøkt saken nærmere, men mener at det ovennevnte er grunnen til at den ene passasjeren ble nektet ombordstigning på PC1274 Oslo-Istanbul den 18. juni 2022.

Pegasus Airlines viser til e-post fra Oslo lufthavn den 18. juni 2022 som forklarer situasjonen.

Pegasus Airlines kan ikke refundere utgiftene til klager.

### **Nemnda bemerker**

Klager hadde billetter med Pegasus Airlines for å reise med PC1274 fra Oslo til Istanbul den 18. juni 2022. Klager har anført at den ene passasjeren ble nektet ombordstigning.

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.

Nemnda bemerker at det er passasjerens ansvar å sørge for å ha nødvendige reisedokumenter. Manglende reisedokumenter kan føre til at passasjeren blir avvist og ikke får reise til sin destinasjon.

Nemnda legger til grunn at reisedokumentene til klager var utilstrekkelige ettersom klager feilaktig registrerte samme fødselsdato på to ulike passasjerer. Videre legger nemnda til grunn at Pegasus Airlines fulgte nødvendige regler og rutiner av sikkerhetsgrunner.

Basert på dette hadde Pegasus Airlines rimelig grunn til å nekte ombordstigning.

Nemnda forstår det for øvrig slik at Pegasus Airlines utbetaler refunderbare skatter på de ubrukte billettene. Nemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold i refusjon eller erstatning utover dette.

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 Pegasus Airlines utbetaler refunderbare skatter på de ubrukte billettene. Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold utover dette.

**Nemndas representanter**

- Edvard Os (leder)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)
- Caroline Tomren (Norwegian Air Shuttle)
- Christine Alette Benum (Widerøe)