

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning og refusjon av flybilletter som følge av nektet ombordstigning. Anført at avvisningen var rasistisk.

Dato

20.01.2023

Saksnummer

2022-01665

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med sin kone fra Bergen til London Gatwick med DY1314 den 20. februar 2022. Klager anfører at han ble nektet ombordstigning av rasistiske årsaker siden han ble bedt om å fremvise et «passenger locator form», mens andre passasjerer ikke ble bedt om å fremvise dette.

I klage til Norwegian anfører klager blant annet at han kvelden før avreise hadde forsøkt å sjekke inn på flyvningen via Norwegian-appen. Klager anfører at dette var første gang han ble klar over at det var nødvendig å fylle inn et «passenger locator form» før reise til Storbritannia. Klager anfører at han prøvde flere ganger å laste opp vaksinasjonsbeviset for seg selv og sin kone, men dette var ikke mulig via den britiske nettsiden, da det ikke var mulig å ta et bilde av QR-kodene eller å laste dem opp via kameraet på telefonen.

Klager anfører at han likevel klarte å sjekke inn på flyvningen og passet på at han hadde utskrevet vaksinasjonsbevis, siden dette var hovedkriteriet for å kunne reise inn i Storbritannia. Klager anfører at de er britiske statsborgere og er klar over innreisekriteriene, så han regnet ikke med at det ville være noe problem. Klager anfører at ved gaten spurte personen som sjekket pass og ombordstigningskortene om «passenger locator form». Klager anfører at han forklarte at nettsiden ikke fungerte, men at de hadde alt de trengte. Klager anfører at han viste frem vaksinasjonsbeviset. Klager anfører at han fikk beskjed om at han måtte fremvise et skjema med en QR-kode. Klager anfører at den hvite personen som sto foran dem kun nikket og svarte bekræftende da han ble spurt om skjemaet, og at han slapp å fremvise dette.

Klager anfører at en hvit familie bak dem svarte at de ikke var sikre på om de hadde skjemaet, men at de viste frem en QR-kode, som klager tror var det digitale

vaksinasjonsbeviset, som klager anfører at han og hans kone også hadde, bare på papir i stedet for på telefonen. Klager anfører at de fikk lov til å komme om bord på flyet.

Klager anfører at selv om de prøvde på nytt å fylle ut skjemaet ved gaten, fungerte det ikke, og de ble da nektet ombordstigning. Klager anfører at han var den eneste personen på flyet som ikke var hvit, og at han derfor mener at behandlingen han fikk var rasistisk.

Klager anfører at de endte opp med å kjøpe nye billetter til London via Stavanger samme dag, og at de ikke ble bedt om å fremvise «passenger locator form» ved ombordstigningen for flyvningen fra Stavanger til London. Klager anfører at dette tilsier at han ble utsatt for rasisme av den ansatte på Flesland.

Klager krever erstatning og refusjon av flybillettene som følge av den nektede ombordstigningen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har i det vesentlige anført følgende:

Flyvningen DY1314 ble ikke innstilt og var heller ikke berørt av kommersiell overbooking. Det var 173 passasjerer om bord, og flymaskinen har 189 seter. Det er ingen annen logisk grunn til at passasjerene ble nektet ombordstigning enn at de ikke hadde den nødvendige dokumentasjonen («passenger locator form»), som passasjerer selv har oppgitt.

Når passasjerer kjøper billett, godtar passasjerer Norwegians generelle befordringsvilkår, og i henhold til punkt 12.1.3 i disse refunderes billetten kun dersom den er refunderbar i henhold til billettreglene. I dette tilfellet hadde passasjerene lavprisbilletter, som ikke kan kanselleres eller refunderes når det har gått mer enn 24 timer etter billettkjøpet. Uavhengig av dette, som en gest, ble passasjerene ombooket til samme flyvning dagen etter av Norwegian.

Refunderbare skatter på de ubrukte billettene er blitt lagt til refusjon.

Norwegian har ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager hadde billetter med Norwegian for å reise med DY1314 fra Bergen til London den 20. februar 2022. Klager har anført at han og hans kone 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 avvising 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.

I dette tilfellet har klager oppgitt at han ved innsjekking for flyvningen fra Bergen til London, kvelden før avreise, ble klar over at man måtte fylle ut et «passenger locator form» før innreise i Storbritannia. Klager anfører at han ikke fikk til dette, heller ikke ved gaten ved ombordstigning, og at dette var den oppgitte årsaken til at han ble nektet ombordstigning. Klager har imidlertid stilt seg tvilende til at mangelen på dette dokumentet var den egentlige årsaken til at de ble nektet ombordstigning.

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

Nemndas flertall - bransjerepresentantene og nemndas leder - finner det uklart hvorfor klager ikke ble bedt om å fremvise «passenger locator form» ved avreise fra Stavanger til London samme dag, men mener likevel at flyselskapet hadde grunn til å avvise klager og hans kone som følge av at de ikke kunne fremvise dette i forbindelse med reisen med DY1314 fra Bergen.

Nemndas mindretall - forbrukerrepresentantene - viser til at flyselskapet har bevisbyrden for at det foreligger saklig grunn til nektelsen, jf. forordningen artikkel 4. En slik bevisbyrde fordrer i det minste at flyselskapet dokumenterer hva slags krav som gjaldt til gyldige reisedokumenter på tidspunktet, og noterer seg hva de mener var utilstrekkelig med passasjerens dokumenter. Denne bevisbyrden anses ikke oppfylt.

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

Vedtaket er truffet med dissens slik det fremgår over.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Christine Alette Benum (Widerøe)