

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning/dekning av kostnader grunnet nektet innsjekk/ombordstigning. Spørsmål om tilstrekkelig reisedokumentasjon.

### Dato

27.04.2022

### Saksnummer

2021-01773

### Tjenesteytere

Wizz Air

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med sine to døtre fra Sandefjord til Beograd den 30. september 2021 med Wizz Air (W64188). Klager fikk ikke reist, da Wizz Air-representantene nektet å utstede boardingkort og ta imot klagers bagasje. Klager fikk beskjed om at det var fordi klager manglet samtykke fra den andre forelderen til å reise alene med egne barn. Wizz Air anførte at denne regelen er satt av serbiske myndigheter, og at det står oppgitt på Wizz Air sine hjemmesider. Klager fikk imidlertid ikke presentert noen kilder. Til tross for at de var i en veldig ubehagelig situasjon, forsøkte klager å samarbeide. Han fant referanser i serbisk lov og kontaktet ambassaden. Han prøvde å forklare at det ikke gjelder noen slik regel for serbiske statsborgere som reiser til Serbia. Klager ble imidlertid ikke hørt. Klager opplevde også Wizz Air sine representanter som uhøflige og lite samarbeidsvillige. En av de ansatte forlot til og med skranken med passene til klager, slik at han måtte løpe etter henne med et av barna i armene. Klager og flere familier ble stående på en stengende Torp Lufthavn, uten assistanse i form av forfriskninger, transport eller overnattingsalternativer.

Klager mener reglene ble feiltolket av Wizz Air, og at de ble nektet ombordstigning på utilstrekkelig grunnlag. Hendelsen medførte både materiell og immateriell skade. Klager krever at Wizz Air minst dekker:

- Ubrukte billetter/tjenester
- Nye flybilletter for å nå destinasjonen (for hjemreise ble opprinnelig returreise benyttet)
- Transportkostnader med bil fra hjemsted til flyplassen (tur/retur)
- Ubrukt parkering på Torp Lufthavn (3 dager)
- Minst 4 feriedager

Klager har anført at det ikke skjedde noe lignende på den nye reisen eller returen.

## **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

W6 4118 fra Torp til Beograd den 30. september 2021 var ikke overbooket. Kapasiteten til flyet var 230 seter, og det kun var solgt 146 seter. Klager ble nektet befordring fordi han manglet nødvendig dokumentasjon, nærmere bestemt samtykkeskjema fra den andre forelderen for å reise med barna. Wizz Air bemerker i tillegg at de ikke er direkte involvert i flyplasstjenestene, og at de ikke kan formane de involverte ansatte på det bestemte tidspunktet. De ansatte følger fastsatte regler for internasjonale reiser, og Wizz Air fastsetter ikke innreisekravene for de ulike landene. Det er passasjerens ansvar å sjekke kravene.

Det vises videre til Wizz Air sine regler og vilkår punkt 12 om nektet befordring (utdrag lagt ved).

Basert på ovenstående kan ikke Wizz Air se at klager har krav på noen kompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004.

## **Nemnda bemerker**

Passasjerene plikter selv å sørge for å ha nødvendige reisedokumenter. Manglende reisedokumenter 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.

Det følger av EU-forordningen artikkel 2 bokstav j at «nektet ombordstigning», er avvisning av passasjerer på en flyging, selv om de har møtt til innsjekking på de vilkår som er fastsatt i artikkel 3 nr. 2, unntatt når det er rimelig grunn til avvisningen, f.eks. av helse- eller sikkerhetsmessige årsaker eller fordi reisedokumentene er utilstrekkelige.

Nemnda må vurdere om flyselskapet hadde rimelig grunn til å avvise klager.

Flyselskapet har ikke lagt frem noe dokumentasjon som sannsynliggjør at de hadde rimelig grunn til å avvise klager.

Klager har derfor rett på standarderstatning på 400 euro per person, totalt 1200 euro.

I tillegg anbefaler nemnda at flyselskapet dekker mellomlegget mellom den opprinnelige utreisen og den nye utreisen.

Nemnda anbefaler at flyselskapet dekker 890 kroner i kostnader til transport. Dette basert på statens satser for kjøregodtgjørelse.

Når det gjelder utgifter til parkering er disse dekket av standarderstatningen jf. artikkel 12.

Nemnda kan ikke se at klager har sannsynliggjort sitt påståtte krav om tapte feriedager. Det er ikke redegjort for hvorfor klager reiste fire dager senere.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Wizz Air utbetaler 1200 euro til klager i standarderstatning, 890 kroner i utgifter til transport, og mellomlegget på den opprinnelige utreisen og den nye utreisen.

### **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Joachim Sponheim (SAS)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)