

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet nektet ombordstigning.

### Dato

22.06.2023

### Saksnummer

2023-00109

### Tjenesteytere

Qatar Airways

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Tokyo t/r den 6. - 12. november 2022 med Qatar Airways via Doha. Ved innsjekk på Gardermoen ble klager nektet å sjekke inn grunnet manglende innreiseskjema til Japan.

Klager mener det ikke var nødvendig å møte med godkjent innreiseskjema, og viser til flere begrunnelser:

- En kollega av klager som reiste til Japan dagen før med et annet flyselskap, fikk reise uten ferdig utfylt innreiseskjema.
- Selskapene klager skulle besøke i Japan bekreftet at klager kun måtte møte til innsjekk med godkjente vaksiner.
- Klager har fremlagt utskrift av informasjon fra japanske myndigheter om innreisereglene som gjaldt på tidspunktet klager skulle reise.

Klager skulle på forretningsreise og hadde avtaler han måtte rekke. Han måtte derfor kjøpe ny billett med Lufthansa påfølgende dag fra Oslo til Tokyo. Klagers innreiseskjema på avreisetidspunktet dagen etter var da godkjent, men han måtte ikke fremlegge dette for Lufthansa ved innsjekk.

Klager fikk benyttet den opprinnelige returbilletten med Qatar Airways.

Klager krever ny flybillett med Lufthansa refundert, NOK 8 861.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Qatar Airways har tilbudt standarderstatning med EUR 600 til klager.

### Nemnda bemerker

Qatar Airways har opplyst at de vil betale standarderstatning til klager.

Spørsmålet er om klager i tillegg kan kreve refusjon av ny flybillett.

Nemnda legger til grunn at Qatar Airways har erkjent ansvar for nektet ombordstigning.

Selskapet er i slike situasjoner forpliktet til å tilby omruting passasjerer. Slikt tilbud har ikke blitt gitt i denne saken. Selskapet blir dermed ansvarlig for passasjerens egenomruting. Klager har i dette tilfellet dokumentert kostnader til omruting med NOK 8861.

Nemnda anbefaler at Qatar Airways dekker denne kostnaden.

Dersom klager har fått refundert noe av sin opprinnelige billett, kommer dette til fradrag.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Qatar Airways betaler standarderstatning slik selskapet har tilbudt, og i tillegg refundere klagers omrutingskostnader med NOK 8861.

### **Nemndas representanter**

Edvard Os (leder)

Christine Alette Benum (Widerøe)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Caroline Tomren (Norwegian Air Shuttle)