

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om kompensasjon grunnet forsinkelse, samt refusjon av ekstrakostnader grunnet uklar informasjon om testkrav i forbindelse med covid-19.

### Dato

16.02.2023

### Saksnummer

2022-02059

### Tjenesteytere

Qatar Airways

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen to personer) skulle reise med Qatar Airways fra Oslo til Shiraz via Doha den 6. august-7.august 2022 (QR176 og QR476). Planlagt avgangstid fra Oslo var kl. 15:45, med ankomst i Doha kl. 23:15. Flyet videre fra Doha til Shiraz skulle gå kl. 01:55 og lande i Shiraz kl. 04:45. De reisende var klagers foreldre (mor og far).

I forkant av avreise ble Qatar Airways sine hjemmesider sjekket for reisekrav knyttet til covid-19. Klager fant opplysningene uklare, ettersom det under "COVID-19 test on arrival" sto at en pliktig test ikke var påkrevd, mens det under "COVID-19 testing on departure" sto at de reisende måtte legge frem negative PCR-tester tatt innen 72 timer før avreise. Klager ble forvirret ettersom det var to motstridende beskjeder. De ringte derfor Qatar Airways både fredag kveld og lørdag morgen for å avklare hvilken informasjon som var korrekt. De ble begge gangene henvist til informasjonen på Qatar Airways sine hjemmesider. Klager forklarte at informasjonen var motstridende, men fikk likevel samme beskjed gjentatt og at de ikke hadde noe mer informasjon utover dette.

De dro til Oslo lufthavn syv timer før avgang for å finne Qatar Airways-ansatte for å avklare testkravene. Hun fikk der beskjed om at Qatar Airways-ansatte ikke ville ankomme før tre timer før flyvningen. Klager og foreldrene kunne ikke vente lengre, fordi det som regel tar tre timer å få svar på ekspress PCR-tester. De tok derfor testene, som kostet 1895 NOK per person. De ventet så på innsjekk. Ved innsjekk fikk de vite at test ikke var nødvendig ettersom de var fullvaksinerte. Dette var frustrerende, da testene var dyre. Klager mener tapet skyldes Qatar Airways sin uansvarlighet, da ingen av dem kunne gi dem korrekt informasjon. Klager fortalte om hendelsen til en ansatt som jobbet for Qatar Airways ved innsjekk. Han var enig med klager og anbefalte å sende en henvendelse om hva som skjedde for å få refusjon.

I tillegg til ovenstående oppsto det også en forsinkelse på flyvningen fra Doha til Shiraz (QR476). Klagers foreldre ankom Shiraz med en forsinkelse på åtte timer. Klager krever 1200 EUR i kompensasjon for dette, samt refusjon av kostnadene til covid-tester på flyplassen (282 EUR). Totalkrav: 1582 EUR.

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

Qatar Airways har ikke fremmet tilsvaer til Transportklagenemnda.

### **Nemnda bemerker**

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3, tredje ledd. Qatar Airways har tross oppfordring ikke fremmet tilsvaer i saken.

En passasjer som kommer mer enn 3 timer forsinket frem til sitt endelige bestemmelsessted, har rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artiklene 5, 6 og 7, samt EU-domstolens avgjørelser i sakene Sturgeon-Condor av 19.11.2009 (C-402/07) og Nelson med flere av 23.10.2012 (C-581/10).

Nemnda legger til grunn at Qatar Airways sin flyvning fra Doha til Shiraz (QR476) den 7. august 2022 ble forsinket med cirka åtte timer.

Forordningen får bare anvendelse for flygninger innen EU-/ EØS-området, flygninger fra EU-/ EØS-området til en tredjestat og flygninger fra en tredjestat hvis det "transporterende luftfartsselskap for flygningen er et EF-luftfartsselskap", jf. artikkel 3 punkt 1 bokstav b. Det "transporterende luftfartsselskap" er i artikkel 2 bokstav b) definert til "et lufttransportforetak som utfører eller har til hensikt å utføre en flygning i henhold til en avtale med en passasjer eller på vegne av en annen person, juridisk eller fysisk, som har en avtale med denne passasjeren".

Etter nemndas oppfatning må forordningen gjelde for hele strekningen fra Oslo til Shiraz ettersom klageren hadde kjøpt en gjennomgående billett for hele strekningen, jf. forordningen artikkel 3 nr. 1 bokstav a).

Nemnda viser også til EU-domstolens dom i sak C-537/17.

Nemnda viser til pkt. 4.4.7 første avsnitt i kommisjonens veileder som presiserer at forsinkelse ved utreise fra en medlemsstat etter art 3 nr. 1 bokstav a), skal vurderes i forhold til «det planlagte ankomsttidspunkt på passasjerens endelige bestemmelsessted», dvs. fra «bestemmelsesstedet for den siste flyforbindelsen på passasjerens reise». I pkt. 4.4.7 annet avsnitt fremgår at det er uten betydning for

retten til kompensasjon om passasjerer mister en tilsluttet flyforbindelse i eller utenfor EU. I tillegg presiseres at det er irrelevant om det er et EU- luftfartsselskap eller et tredjelandsselskap som opererer de tilsluttede flyforbindelsene.

Qatar Airways har ikke fremmet tilsvarende og godtgjort at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda anbefaler med dette at Qatar Airways utbetaler standarderstatning på 600 EUR per person i henhold til EU-forordning 261/2004.

Klager har i tillegg krevd refusjon av covid-tester tatt på flyplassen som viste seg å ikke være nødvendig. Klager har anført at tapet oppsto grunnet manglende korrekt veiledning fra Qatar Airways sin side.

Nemndas flertall - bransjerepresentantene, forbrukerrepresentant Bernhardsen og nemndas leder - viser til at utgangspunktet er at passasjerene selv plikter å sørge for å ha nødvendige reisedokumenter, inkludert påkrevet dokumentasjon for innreise til landet en skal reise til. Flertallet kan forstå at informasjonen på Qatar Airways nettside (basert på skjermbilder fra klager) kan fremstå som forvirrende. Da klager ringte til selskapet ble de imidlertid kun henvist tilbake til informasjonen på nettsiden. Selskapet har på nettsiden lagt inn en notis om at informasjonen kun gis som en tjeneste, og at selv om den oppdateres jevnlig, anbefales passasjerene å sjekke hyppig grunnet endringer i reiserestriksjonene. Det står videre at den reisende anbefales å bekrefte innreisekrav/restriksjoner med uavhengige henvendelser før avgang. Slik nemnda oppfatter det sikter Qatar Airways her til uavhengige kilder utenom Qatar Airways. Nemnda kan basert på vurderingen ovenfor ikke se at Qatar Airways er ansvarlig for tapet klager hadde i form av covid-tester.

Nemndas mindretall - forbrukerrepresentant Norman - er av den oppfatning at klager har krav på erstatning for utgiftene til PCR-testene. Det vises til at flyselskapet har gitt uriktig informasjon om behovet for PCR-tester på sine hjemmesider. Klager hadde grunn til å stole på disse opplysningene. Klager forsøkte også å få informasjonen bekreftet ved direkte henvendelse til selskapets kundeservice, som viste tilbake til opplysningene på hjemmesiden.

Bransjerepresentant Gagnes fikk uventet forfall, og de øvrige medlemmene fant det forsvarlig å behandle saken med bare én bransjerepresentant, jf. transportklagenemndeforskriften § 5-5 femte ledd.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Qatar Airways utbetaler 600 EUR per person i standarderstatning for forsinket ankomst (totalt 1200 EUR). Utover dette anbefales det ikke at klager gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Edvard Os (leder)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)