

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og dekning av taxiutgifter, reise til og fra flyplassen, parkeringsutgifter, covid-19-tester og bomavgift. Nektet ombordstigning. Anført at covid-19-testen var for gammel.

Dato

18.02.2022

Saksnummer

2021-01242

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager og en medpassasjer skulle reise med DY1792 fra Oslo til Alicante den 29. mai 2021. De ble imidlertid nektet ombordstigning basert på anførselen om at covid-19-testen de hadde med seg, var for gammel. Klager viser til at det på Norwegians nettsider sto at testen ikke måtte være mer enn 72 timer gammel ved avgang, mens han fikk beskjed på Oslo lufthavn om at det var ankomsttiden som gjaldt. Klager anfører at informasjonen på selskapets nettsider ble endret samme dag, den 29. mai 2021, fra «upon departure» til «upon arrival».

Klager og medpassasjeren fikk ombooket reisen til ny avgang. Klager har fremsatt krav om standarderstatning for to personer i henhold til EU-forordning 261/2004 og krav om at flyselskapet dekker 570 kroner i taxiutgifter, 669 kroner for reisen frem og tilbake til flyplassen, 120 kroner i parkeringsutgifter på Oslo lufthavn, 600 kroner for to stk. covid-19-tester og 86 kroner i bomavgifter som følge av den nektede ombordstigningen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har i det vesentlige anført følgende:

Passasjeren ble nektet ombordstigning som følge av en utgått covid-19-test. I henhold til spanske innreiseregler må alle som reiser til Spania oppfylle kriteriene som er oppstilt i R.D.L. 8/2021 fra 4. mai 2021. Det vises til fremlagt dokumentasjon, som viser at det krevdes en negativ test utført mindre enn 72 timer før ankomst i Spania. Muligheten til å reise inn i landet for vaksinerte ble innført for flyvninger etter 7. juni 2021.

Passasjeren hadde i dette tilfellet en covid-19-test som var utført kl. 16.12 den 26. mai 2021. Flyet skulle ankomme kl. 16.05 den 29. mai, men det var 36 minutter forsinket.

I henhold til Norwegians generelle befordringsvilkår artikkel 3.2.2, artikkel 9.1.1 h) og artikkel 15 må passasjerene vise frem gyldig dokumentasjon ved reise. Dersom passasjerene ikke kan fremlegge nødvendig dokumentasjon (som pass eller visum), har Norwegian rett til å nekte passasjerene ombordstigning. Før passasjerene kjøper en reise med Norwegian, må vedkommende bekrefte å ha lest og godkjent selskapets befordringsvilkår. Norwegian er ikke ansvarlig for passasjerens mangel på nødvendige reisedokumenter.

Klager har således ikke krav på verken standarderstatning i henhold til EU-forordning 2610/2004 eller erstatning på annet grunnlag. Klager med reisefølge ble ombooket til en annen Norwegian-flyvning den 2. juni 2021.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav om erstatning i dette tilfellet.

Nemnda bemerker

Spørsmålet er om klager og medpassasjerene ble nektet ombordstigning i EU-forordningens forstand, noe som kan gi rett på standarderstatning.

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.

Norwegian har anført at klagers covid-19-test var for gammel. Basert på fremlagt kopi av klagers covid-19-test og oppgitt tidspunkt for flyvningens planlagte ankomst i Spania, mener nemnda at testen var for gammel. I henhold til de på tidspunktet gjeldende spanske innreisereglene krevde spanske myndigheter en negativ test utført mindre enn 72 timer før ankomst i Spania. Klagers test var utført kl. 16.12 den 26. mai 2021. Flyets planlagte ankomst i Spania var kl. 18.15 den 29. mai – altså 74 timer etter gjennomført test. Klager og medpassasjerene har da ikke rett på standarderstatning.

Klager har videre krevd refusjon av diverse utgifter som ikke er omfattet av dekningen etter EU-forordningen, og som flertallet (lederen og bransjerepresentantene) mener at flyselskapet uansett ikke hefter for i et tilfelle hvor det er passasjerene som har hatt en for gammel test.

Klager har påstått at Norwegian endret sine nettsider med opplysninger om krav til koronatest. Det har ikke vært bevisføring knyttet til dette. Flertallet bemerker for ordens skyld at det er passasjerens ansvar å overholde krav til innreiseregler, som kan endre seg på kort varsel.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, vil bemerke at dersom informasjonen som lå ute på selskapets nettsider i en periode ikke var korrekt, så er mindretallet av den oppfatning at selskapet bør imøtekomme klagers krav om erstatning for merutgifter som følge av den nektede ombordstigningen. Selv om mindretallet er enig i utgangspunktet om at passasjerer selv har ansvar for å overholde krav til innreiseregler, må passasjerer kunne stole på at informasjon som gis av selskapet er korrekt. Hvis selskapene er usikre på hvilke regler som gjelder til enhver tid, bør de unnlate å gi konkret veiledning, men heller kun henvise direkte til relevante myndigheter for mer informasjon.

Nemnda konkluderte deretter i tråd med flertallets oppfatning.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Forbrukerrepresentant Borgar Sandvik fikk uventet forfall, og de øvrige medlemmene fant det forsvarlig å behandle saken med bare én forbrukerrepresentant, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)