

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om full refusjon av opprinnelig billett eller en ny billett på grunn av nektet ombordstigning. Tvist om hvilke regler som gjaldt for PCR-test på avreisetidspunktet.

Dato

11.11.2021

Saksnummer

2021-00986

Tjenesteytere

Turkish Airlines

Sembo (Stena Line)

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en tur-returreise med Turkish Airlines mellom Oslo og Dubai via Istanbul. Han skulle reise med TK1752 fra Oslo kl. 11.30 og videre med TK760 fra Istanbul til Dubai kl. 19.35 den 1. mars 2021. Planlagt ankomst i Dubai var kl. 01.00 den 2. mars 2021. Billettene ble kjøpt via reisebyrået Sembo.

Ved innsjekking på Oslo lufthavn ble klager avvist, med den begrunnelse at PCR-testen hans ikke var gyldig for ankomsttidspunktet i Dubai. Klager anfører at i henhold til de gjeldende reglene på dette tidspunktet måtte PCR-testen være gyldig på avreisetidspunktet. PCR-testen tok han kl. 14.25 den 26. februar 2021, og det negative resultatet forelå dagen etter, den 27. februar 2021. Klager anfører at han således var innenfor de 72 timene PCR-testen er gyldig ved avreise. Han anfører videre at reglene er blitt endret i ettertid, slik at det stemmer at testen i dag må være gyldig frem til siste fly. Da han reiste den 1. mars, var reglene imidlertid slik at testen kun måtte være gyldig frem til første fly. Han viser til fremlagt kopi av informasjon fra Visit Dubai. Det vises til klagers øvrige anførsler i fremlagt dokumentasjon.

Klager krever full refusjon av de opprinnelige billettene eller en ny billett som følge av den nektede ombordstigningen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Sembo har i det vesentlige anført følgende:

Siden klager sto oppført som «no-show» i systemet, ble 497 SEK i skatter og avgifter refundert til byrået. I henhold til dokumentene i saken ser det imidlertid ut til at klager har rett på full refusjon. Dette var ikke Sembo klar over da skattene ble

refundert. Sembo har prøvd å få tilbake resten av pengene av Turkish Airlines ved å sende en refusjonsforespørsel til selskapet. Flyselskapet har imidlertid avvist refusjonsforespørselen, og anført at klager ikke møtte opp. Det er videre ingen informasjon i bestillingen vedrørende nektet ombordstigning som følge av utilstrekkelige reisedokumenter. Klagen må derfor rettes direkte mot Turkish Airlines, siden de nektet klager å fly. Sembo kan tilbakebetale mottatte skatter og avgifter, men siden reisebyrået tar 495 SEK i administrasjonsgebyr per billett, og det refunderte beløpet er på 497 SEK, er det ikke mye igjen å refundere.

Turkish Airlines har i det vesentlige anført følgende:

I henhold til billetthistorikken er billetten blitt refundert til reisebyrået. Passasjerer må kontakte reisebyrået i forbindelse med kravet sitt. Siden passasjerer skulle mellomlande, er det tidspunktet for siste avgang som gjelder. Dette er spesifisert i Timatic, som alle flyselskapene bruker for å sjekke innreisereglene. Alle myndigheter melder inn reglene sine til IATA, som oppdaterer Timatic. Det vises til fremlagt kopi av informasjon fra Timatic. Videre vises det til at den offentlig tilgjengelige linken <https://www.iatatravelcentre.com/world.php> kan brukes for å få opp samme informasjon ved å klikke på kartet. Visit Dubai har dessverre vært uklare på sidene sine, slik at de kun viser til direktefly når de snakker om avgang. Innsjekkingsrepresentanten har imidlertid fulgt reglene til myndighetene i Dubai i denne saken, da testen ikke lenger var gyldig på tidspunktet for avgangen fra Istanbul. Flyselskapet kan ikke overprøve reglene som de ulike landene legger inn i Timatic.

Nemnda bemerker

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.

I dette tilfellet ble klager avvist ved innsjekkingen på Oslo lufthavn med den begrunnelse at PCR-testen ikke var gyldig tilstrekkelig frem i tid. Turkish Airlines har anført at PCR-testen må være tatt for mindre enn 72 timer siden ved avgangen for siste flyvning dersom passasjerer ikke flyr direkte til Dubai. Klager bestrider ikke at dette er reglene som gjelder i dag, men han anfører at reglene var annerledes den 1. mars 2021.

Nemndas flertall, lederen og bransjerepresentantene, finner det uklart hvilke regler som gjaldt for flyvninger til Dubai den 1. mars 2021. Saken reiser bevissspørsmål som vanskelig kan klarlegges, og som ikke er egnet til å løses i nemnda. Saken avvises derfor i henhold til transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav d.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, mener at klager har oppfylt sin plikt til å sannsynliggjøre hvilke regler som gjaldt. Når selskapet ikke har vedlagt annet enn dagens regelverk, så har selskapet ikke oppfylt sin bevisbyrde og må bære risikoen for det. Mindretallet mener at klager skal gis medhold i sitt krav.

Nemndas vedtak er i tråd med flertallets oppfatning.

Vedtak

Saken avvises.

Nemndas representanter

- Helen Engebrigsten (leder)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)