

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til ny flybillett, mat, overnatting og transport som følge av nektet ombordstigning på grunn av manglende registrering av helseopplysninger før avreise.

### Dato

20.09.2021

### Saksnummer

2021-00331

### Tjenesteytere

LOT Polish Airlines

## Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise med LO752 fra Kiev til Warszawa og med LO483 fra Warszawa til Oslo den 7. februar 2021. Klager oppgir at han ved gaten i Warszawa ble nektet ombordstigning som følge av at han ikke hadde registrert seg på Helsenorge. Han stiller seg undrende til at han ikke fikk lov til å gjøre ferdig registreringen ved gaten, og han anfører at de ikke hadde lov til å nekte ham å reise til Norge, siden han er norsk statsborger. Klager anfører at det ikke er noen regler som forhindrer ham fra å reise hjem til Norge selv om han ikke har registrert opplysningene sine på Helsenorge.

Det vises til klagers øvrige anførsler i fremlagt dokumentasjon.

Som følge av den nektede ombordstigningen måtte klager kjøpe ny flybillett, i tillegg til at han hadde utgifter til overnatting, mat og transport mens han ventet på den nye flyavgangen. Klager krever 4000 kroner totalt i erstatning for utgifter til ny flybillett, overnatting, transport og mat.

## Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

LOT Polish Airlines beklager eventuelle ulemper situasjonen har medført. Alle passasjerer er forpliktet til å ha med seg nødvendig dokumentasjon for at transporten skal kunne utføres som avtalt. Fraktføreren kan ikke holdes ansvarlig for eventuell manglende dokumentasjon og følgene av dette. Klager manglet et essensielt dokument, et PLF-skjema, og han kunne dermed ikke tillates om bord.

Merk at klager har rett på refusjon i henhold til billettvilkårene. Dette beløpet vil bli refundert til kortet/kontoen som ble brukt for å betale for billetten. Selskapet gjør

oppmerksom på det vil ta rundt fire uker før refusjonsavdelingen får gjennomført denne transaksjonen.

### **Nemnda bemerker**

På bakgrunn av sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klager ble nektet reise med flyvingen fra Warszawa til Oslo.

EU-forordning 261/2004 har regler ved nektet ombordstigning, flyforsinkelser og flykanselleringer. I henhold til artikkel 2 bokstav j er «nektet ombordstigning» definert som en avvisning av en passasjer på tross av at vedkommende har møtt til innsjekking i samsvar med artikkel 3 nummer 2, med mindre det er «rimelig grunn til avvisningen». Helse- eller sikkerhetsmessige årsaker eller utilstrekkelige reisedokumenter er oppgitt som eksempler på slik rimelig grunn.

I dette tilfellet er det oppgitt at klager ikke hadde fylt ut et bestemt skjema for innreise til Norge. Nemnda bemerker at i henhold til forskrift om smitteverntiltak mv. ved koronautbruddet § 5b (covid-19-forskriften) må alle som ankommer Norge fra et område som medfører karanteneplikt, registrere bestemte opplysninger via et eget skjema før innreise. Dette gjelder uavhengig av den reisendes nasjonalitet. § 5b ble tilføyd ved forskrift 21. desember 2020, og den gjaldt således på klagers avreisetidspunkt. Nemnda er av den oppfatning at LOT Polish Airlines således handlet i tråd med gjeldende regler da de nektet klager reise med flyvningen til Norge.

LOT Polish Airlines har oppgitt at klager har fått refusjon i henhold til de gjeldende reglene for billetten han hadde. Nemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold i refusjon eller erstatning utover dette.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Helen Engebrigsten (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)