

## Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (31.01.2023)

Kommentar fra tjenesteyter:

Ifølge klager har ikke SAS fulgt opp nemndas vedtak

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

### Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til PCR-test.

#### Dato

10.11.2022

#### Saksnummer

2022-00982

#### Tjenesteytere

Qatar Airways

#### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Dar es Salaam den 31. desember 2021 via Doha med Qatar Airways. Formålet med reisen var en forretningsreise, og beslutningen om å reise ble tatt kun få dager før den 31. desember.

I henhold til Qatar Airways nettside var det på tidspunktet tilstrekkelig å fremvise negativ NAAT-test (Nucleic Acid Amplification Test) eller negativ PCR-test for reise til Tanzania.

På grunn av juleferie i Norge var det kun mulig å foreta covid-19 test på Gardermoen hos Dr. Dropin. Da klager ankom Gardermoen på avreisedagen tok han en NAAT test som viste seg å være negativ. Klager gikk til innsjekk, men ble avvist med begrunnelse av at han ikke kunne fremlegge negativ PCR-test.

Klager måtte ta PCR-test til kroner 2 500, og han fikk så reise på planlagt avgang.

Klager krever full refusjon av utgifter til PCR-test med kroner 2 500.

#### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Qatar Airways har ikke avgitt uttalelse til nemnda angående saken. Til klager har flyselskapet i det vesentlige anført:

Qatar Airways, som andre flyselskaper, forplikter seg til å undersøke reisedokumentene til sine passasjerer hovedsakelig for å beskytte sine egne interesser, da det uunngåelig

vil bli straffet, økonomisk, hvis passasjerene ikke overholder reisekravene i landet de er på besøk eller transitt til. Bakkepersonalet forplikter seg til å verifisere alle reisedokumentene og avvise passasjerer som ikke møter med gyldige reisedokumenter.

Basert på den mottatte rapporten ble klager nektet innsjekk på Gardermoen, da han ikke kunne fremlegge den antigentesten som på tiden var akseptert av myndighetene i Tanzania.

Qatar Airways streber etter å sikre at deres passasjerer ankommer destinasjonen uten problemer, og flyselskapet vil ikke risikere at passasjerene blir neket innkomst av landets myndigheter.

### **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.

Saken gjelder nektet ombordstigning i Norge på flyvning til Tanzania grunnet manglende reisedokumenter ved innsjekk, herav negativ PCR-test.

Definisjonen av "nektet ombordstigning" følger av EU-forordning 261/2005 artikkel 2 bokstav j. Der kommer det frem at en «nektet ombordstigning» er en avvisning av passasjerer på en flyging, selv om de har møtt til innsjekking på de vilkår som er fastsatt i artikkel 3 nr. 2, unntatt når det er rimelig grunn til avvisningen, f.eks. av helse- eller sikkerhetsmessige årsaker eller fordi reisedokumentene er utilstrekkelige.

Spørsmålet for nemnda er om Qatar Airways hadde "rimelig grunn" til å avvise klager.

Klager har fremlagt kopi av utskrift av innreiseregler fra myndighetene i Tanzania datert 24. desember 2021. Her kommer det frem at for innreise til Tanzania kreves negativ covid-19 test, og at godkjente tester er enten PCR- eller NAAT-test:

"All travelers including Tanzanians and returning residents will be required to present a negative COVID 19 test certificate with QR code for verification upon arrival. The only accepted test is Real Time Reverse Transcription Polymerase Chain Reaction (RT-PCR) testing or Nucleic Acid Amplification Tests (NAATs) done at a nationally accredited/ approved laboratory using sample tested within 96 hours before arrival to URT."

Qatar Airways har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har flyselskapet uttalt at myndighetene i Tanzania krever at det fremvises negativ PCR-test før innreise kan tillates. Uttalelsen er ikke underbygget med dokumentasjon. Nemnda legger etter dette

klagers anførsler til grunn, om at PCR-test var unødvendig, og anbefaler at Qatar Airways refunderer kroner 2 500 til klager.

**Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Qatar Airways refunderer kroner 2 500 til klager.

**Nemndas representanter**

- Edvard Os (leder)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)