

# Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (12.07.2023)

Kommentar fra tjenesteyter:

Turkish Airlines følger ikke nemnds vedtak.

## Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

### Sammendrag

Krav om refusjon for utgifter som ble pådratt grunnet nektet ombordstigning.

**Dato**

27.06.2023

**Saksnummer**

2022-02363

**Tjenesteytere**

Turkish Airlines

Ticket

**Klager har i det vesentlige anført**

Klager hadde billett kjøpt gjennom Ticket med Turkish Airlines hvor reisen skulle gå fra Oslo den 17. august 2022 via Istanbul til Abuja og retur den 23. august 2022. Ved innsjekking blir klager krevd av Turkish Airlines representanten at han må ha en QR-kode. QR-koden som blir etterspurt har ingen ting å gjøre med krav om vaksinerings eller covid-test for å kunne fly og få innreise. Det er en spesialregel som er innbringende tillegg fra Port Health: Man forhåndsbetaler 205 USD for 2 ulike covid-tester som tas dag 2 og dag 7 på sær-godkjente laboratorium (man må betale begge selv om oppholdet er kortere enn 7 dager).

Klager har reist denne ruten flere ganger før, inkludert med Turkish Airlines, og mener at personen ved innsjekking tar feil. Det klager har erfart tidligere er at QR-koden blir etterspurt ved ankomst i Abuja, her er det en egen kø for de uten QR-kode. De som ikke har fått betalt på forhånd må manuelt fylle ut papirene og betale på stedet. Klager forklarer at det ikke er mulig å betale for denne QR-koden i fra Norge, noe som har med sikkerhetsløsningen (kode + bank id) at den ikke er kompatibel med betalingsløsningen de tilbyr. Derfor betaler man dette ved ankomst, klager har lagt ved et dokument som understreker det han forklarer og på Port Health sine nettsider fremkommer det at de som ikke får til å betale online kan betale på grensen.

Klager får beskjed fra en teamleder om at deres kontor på flyplassen har mottatt en e-post fra Port Health i Abuja hvor de ble instruert om å avvise folk uten QR-kode eller bli

bøtelagt og/eller nektes å fly til Abuja. Det ble spurt om å få dokumentasjon på at klager var nektet ombordstigning, men det ble ikke gitt.

Det blir forsøkt å logg inn på Port Health fra flyplassen for å vise at det fysisk ikke er mulig å betale, men det var de på innsjekk ikke interessert i. Som et siste forsøk tar klager kontakt med sin kjære i Nigeria for om hun kan legge innen betaling, men dette mislyktes.

Klager ber om at de lar ham fly til Istanbul og overlate siste del av turen til personalet på stedet der, dette da Tyrkia ikke krever denne QR-koden. Det blir akseptert og klager får kun sjekket inn bagasjen til Istanbul noe som gjør at klager mister flyet til Abuja. Dette innebærer at hotellet i Abuja ikke blir benyttet fra 17. til 18. august, samt flyet fra Abuja til Owerri med Airpeace. Det blir kjøpt ny billett fra Istanbul til Abuja den 18. august, hotell i Istanbul fra 17. til 18. august, samt ny billett med Airpeace den 19. august.

Det er ingen problemer med innsjekking fra Istanbul til Abuja dagen etter. De etterspør QR-kode og det blir gitt samme beskjed som på Gardermoen. Da tar de kopi av dokumentasjonen og sender det til Port Health sammen med en forespørsel. De får en bekreftelse fra Abuja og klager får reise.

Klager tar kontakt med Ministry of Health i Abuja og får svar som sier at praksisen er:  
\* om passasjerer ikke klarer å betale (uansett årsak) for QR-koden, må flyselskapet kontakte Port Health. Dette ble gjort i Istanbul og ikke av personalet på Gardermoen.

Klager har vært i kontakt med sitt forsikringsselskap hvor de nekter å dekke klagers tap da de hevder det er flyselskapets plikt.

Klager krever refundert sitt tap i denne forbindelse:

Kr. 3968,- (tapt utgående fly til Abuja, men siden returbilletten ble benyttet er refusjonskravet halvparten av total reise)

Kr 1769,5 (tapt utgående fly til Owerri, men siden returbilletten ble benyttet er refusjonskravet halvparten av total reise, som utgjør 142500 naira som i dag tilsvarer kr. 3539.34)

Kr. 4192,- (ny billett fra Istanbul til Abuja)

Kr 762,3 (transport til og fra flyplass)

Kr. 1045,4 (tapt hotelopphold for 17. til 18. august)

Kr. 1078,2 (ekstra hotelopphold Istanbul)

kr. 703,5 (utgifter til kost i Istanbul)

Totalt: Kr. 13 519,-

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

Ticket har anført at de fungerer kun som formidler og er dermed ikke en del av avtalen. Avtalen for flyvningen tegnes mellom kunde og flyselskapet. Ticket henviser kunden til Turkish Airlines. Det er kundens ansvar som reisende å kontrollere at dere har gyldige

reisedokumenter, pass, visum, visum for mellomlanding, nødvendige vaksiner og eventuelt andre dokumenter som kreves. Dessverre har ikke Ticket kjennskap til om noen av disse dokumentene ikke kan skaffes fra Norge.

Turkish Airlines viser til en e-post (Nigerian Civil Aviation Authority) som blir sendt til alle stasjonene til Turkish Airlines over hele verden angående innreisereglene til Nigeria i juli i fjor. Nigeria fjernet Covid-reglene 12. desember 2022. Turkish Airlines, som flyselskap, må følge reglene i ankomstlandet. Passasjerer kan ikke aksepteres til flyvningen hvis han/hun mangler noe dokument i henhold til landsreglene.

### **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 han manglet nødvendig dokumentasjon for innreise til Nigeria. Turkish Airlines har anført at Nigerian Civil Aviation Authority (NCAA) strammet inn kravene for innreise til Nigeria i juli 2022. Klager bestrider dette og viser til dokumentasjon fra nigerianske myndigheters nettsider hvor det fremgår at man kan reise inn uten QR-kode dersom man fremviser negativ covid-test ved innreise. Klager har også fremlagt negativ PCR-test, datert dagen før flyvning.

Turkish Airlines har fremlagt informasjon fra NCAA hvor de henstiller på innstramning knyttet til å la passasjerer reise uten QR-kode. Denne dokumentasjonen er imidlertid fra desember 2022, mens klager reiste i august 2022. Nemnda mener på denne bakgrunn at flyselskapet ikke har oppfylt sin plikt til å sannsynliggjøre at de hadde en gyldig grunn til å nekte klager å reise til Nigeria. Selskapet lot passasjerer bli med til Istanbul, men sjekket ham ikke inn helt frem til Abuja. Nemnda oppfatter dette som en uberettiget nektet ombordstigning, jf. forordningen art 4.3.

Nemnda mener at han har krav på standarderstatning med 600 euro som følge av den nektede ombordstigningen, og at han har krav på erstatning for de påregnelige utgiftene han har hatt som følge av den nektede ombordstigningen.

Klager måtte selv sørge for å kjøpe ny billett fra Istanbul til Abuja. Han fikk ikke billetter før dagen etter og hadde derfor også utgifter til hotell og transport i Istanbul. Nemnda mener at selskapet er ansvarlig for klagers merutgifter knyttet til den nektede ombordstigningen.

En samlet nemnd mener at klager har krav på å få erstatning for sine utgifter til nye billetter fra Istanbul til Abuja (kr 4 192). Han skal ikke reise gratis, hvilket innebærer at han ikke har krav på refusjon for de opprinnelige billettene fra Istanbul til Aruja i tillegg når han får dekket de nye billettene. Han har krav på å få dekket utgifter til overnatting, forpleining og transport i Istanbul med kr 762,30 (transport til og fra flyplass), kr 1078,20 (hotellopphold Istanbul) og kr 703,50 (utgifter til kost i Istanbul), totalt kr 6 736.

Nemndas flertall - leder og bransjerepresentantene mener at de utgifter klager har krevet dekket i tillegg ikke er påregnelige for flyselskapet, og viser til fast nemndspraksis. Flertallet mener at det ikke er påregnelig for flyselskapet at klager hadde flybilletter videre fra Abuja til Owerri når dette var på separate kontrakter. Flertallet mener også at forhåndsbetalt hotell ikke er påregnelig når hotell ikke er kjøpt sammen med flybilletten som en pakkereise.

Mindretallet - forbrukerrepresentantene - mener at klager i tillegg har krav på erstatning for videreförbindelse til Owerri som han ikke fikk benyttet, samt for dekning for de utgifter han har hatt til forhåndsbetalt overnatting fordi det er påregnelig for flyselskapet at klager har slike utgifter, og at en nektet ombordstigning som leder til en forsinkelse påfører klager slike tap.

Nemnda konkludert deretter i tråd med flertallets oppfatning.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Turkish Airlines utbetaler standarderstatning med 600 euro, samt dekker klagers utgifter med kroner 6 736.

## **Nemndas representanter**

Helen Engebrigtsen (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Lydia Johansson (SAS)

Maricor Maglasang (American Express Travel)