

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Nektet ombordstigning på grunn av manglende svar på PCR-test ved innsjekk, samt klage på behandling på flyplassen.

### Dato

21.09.2023

### Saksnummer

2022-02916

### Tjenesteytere

SAS

Egyptair

Ticket

## Klager har i det vesentlige anført

Klager (familie på 5) hadde en gjennomgående flyvning fra Trondheim til Asmara via København og Kairo søndag 3. juli 2022, med avreise klokka 06:00. Første strekning fra Værnes til København skulle flys av SAS.

Fordi det er krav om koronatest ved innreise til Afrika tok familien test på formiddagen torsdag 30. juni 2022. Det var nødvendig å gjøre det så tett opp mot avreise på grunn av innreiseregler om negativ PCR-test tatt mindre enn 72 timer før innreise.

Klager hadde ikke fått svar på testen innen klokka 03:00 3. juli, men valgte likevel å reise til flyplassen. Klager hadde med koronasertifikat og bekreftelse på at test var tatt, men enda ikke bekreftelse på svar. I reisen var det lagt inn lang ventetid i København (8 timer), og klager besluttet at de kunne ta ny test ved flyplassen i København dersom de fortsatt ved ankomst ikke hadde fått svar på testen tatt i Trondheim.

Ved innsjekking på Værnes ble passasjerene avvist med beskjed om at det måtte fremlegges negativ test før ombordstigning med SAS til København. Klager forklarte at de ventet på testresultat fra noen dager tidligere og at de ville være 8 timer i København før videre reise til Eritrea. De håpet derfor at de ville få svar før ankomst i København. Dersom dette ikke var tilfelle, ville de gjennomføre testen på flyplassen og dermed få svaret i god tid før avreise videre til Eritrea. Dette ble ikke godtatt.

Klager spurte hvorfor de ikke kunne være med til København da det ikke var krav om negativ PCR-test for reise i Europa, men dette fikk de ikke svar på. Klager fikk beskjed om at de ikke hadde annet valg enn å gå ned i 1.etasje på flyplassen og ta test. Klager hadde

allerede tatt tester som kostet 4000,-. I tillegg betalte de kr 10 000,- for testen tatt ved testsentret på Værnes. Testen på flyplassen ble gjennomført kl. 05:07.

Til tross for gjennomført test på flyplassen – som det gis svar på i løpet av 3 timer – ble de nektet ombordstigning på flyet. Svaret på testene tatt på flyplassen kom på ulike tidspunkt mellom kl. 06 og 07, men da hadde flyet forlatt Værnes. Testresultatene forelå dermed i god tid før flyet landet i København, og i meget god tid før avreise videre til Eritrea.

Klager ønsker å understreke at de opplevde situasjonen/behandlingen før flyavgang på Værnes som direkte ubehagelig – både måten SAS-personalet snakket til dem på og generelt måten de ble håndtert på.

Klager satt på Værnes til kl. 16 i håp om at de skulle komme seg av gårde med annet fly til København, men det var ingen mulighet for dette, og de måtte returnere hjem til Steinkjer - med et tap av flybilletter til en verdi av kr 48 000,-. Klager har bodd i Norge siden 2013, og har ikke besøkt hjemlandet på 16 år. De hadde spart opp penger for å reise på besøk i et familiebryllup.

Klager valgte å kjøpe nye billetter med avreise den 13. juli. Denne gangen kunne bare mor og barn reise da de ikke klarte å finansiere billetter til hele familien. En billett for voksen til Eritrea kostet da 40 000 kroner. Klager anfører at nye billetter for familien uten far kostet 137 000 kroner. For å dekke utgiftene til nye billetter så klager seg nødt til å ta opp hvert sitt lån på kr 50 000, totalt 100 000 kr. Dette lånet nedbetales med ca. 10 000 pr måned. Dette har vært en stor utfordring for klager.

Klager forteller at de i ettertid har fått konstatert at det ikke var krav om annet enn gyldig koronasertifikat for innreise til Eritrea.

Klager mener de uberettiget ble nektet ombordstigning og krever kompensasjon for ekstrakostnadene en ny tur innebar. Klager mener videre at skrankepersonalet måtte vite at de ikke ville få svar på koronatesten tatt på flyplassen før avgang og dermed pådro dem en merutgift på 10 000 kroner til nye coronatester uten grunn.

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

SAS har anført:

Det er opp til passasjerer selv å ha de riktige og nødvendige reisedokumentene, i dette tilfellet nødvendig dokumentasjon på negativ covidtest. Det er flyselskapet sitt ansvar å kontrollere disse dokumentene og manglende eller feilaktig kontroll kan føre til at selskapet blir bøtelagt. Det kan ikke lastes flyselskapet at klager tok seg til flyplassen før svaret på testen var klart.

Dersom bakkepersonalet har henvist til testsenter på flyplassen har dette vært for å informere om klagers muligheter. Bakkepersonalet har ingen innvirkning på hvor lang tid det vil ta å utføre en test på flyplassen, og det er også her opp til passasjerens om vedkommende ønsker å benytte seg av denne muligheten.

Basert på det overnevnte vil ikke SAS imøtekomme klagers krav om refusjon av billetter og utgifter til nye billetter.

Ticket har anført:

Vi beklager virkelig det som skjedde, men avtalen for flyvningen tegnes mellom kunde og flyselskapet. Vi fungerer kun som formidler og er dermed ikke en del av avtalen. Kunden har bestilt sin flyreise via Tickets hjemmeside 12. april 2022, for avreise til Asmara 3. juli 2022.

Kunden fikk avslag på grunn av manglende respons på koronatesten, noe som er svært uheldig for kunden. Det er kundens ansvar som reisende å kontrollere at de har gyldige reisedokumenter, pass, visum, visum for mellomlanding, nødvendige vaksiner og eventuelt andre dokumenter som kreves.

Som formidler følger vi flyselskapets regler. Hvis Egypt Air gir oss rett til å refundere kundens billetter, refunderer vi kunden.

Egypt Air har ikke inngitt tilsvaret til nemnda.

### **Nemnda bemerker**

Klager ble nektet ombordstigning på grunn av manglende testresultat på PCR-test ved innsjekk.

Klager har anført at SAS bør holdes ansvarlige for merutgiftene til klagers reise fordi det ikke var krav om negativ koronatest ved innreise til København, og fordi klagers flyreise med SAS kun gikk til København. Klager har videre anført at det var tilstrekkelig med koronasertifikat for innreise til Eritrea. Til støtte for dette har klager vedlagt utskrift fra Ethiopian Airlines sine hjemmesider datert 21. mai 2022 der det står følgende: "All passengers must have a negative COVID-19 PCR test result certificate issued not more than 72 hours before arrival. This does not apply to:

Passengers younger than 6 years.

Passengers with a COVID-19 vaccination certificate (Passengers are required to present the vaccination certificate)"

EU-forordning 261/2004 artikkel 2 bokstav j) definerer hva som utgjør en "nektet ombordstigning" i EU-forordningens forstand. Av bestemmelsen kommer det frem at avvisning av en passasjer som møter til innsjekk på vilkårene fastsatt i artikkel 3 nr. 2 i utgangspunktet utgjør en nektet ombordstigning. Unntak fra dette er når det er

rimelig grunn til avvisningen, f.eks. av helse- eller sikkerhetsmessige årsaker eller fordi reisedokumentene er utilstrekkelige, jf. artikkel 3 nr. 2.

Nemndas flertall - forbrukerrepresentantene og nemndas leder - viser til at klager hadde en gjennomgående flyvning. Dette medfører at kontrollen av reisedokumenter ved innsjekk gjøres for hele reisestrekningen fra Trondheim til Asmara. Passasjerer plikter selv å sørge for å ha nødvendige reisedokumenter ved innsjekk. SAS har anført at det er passasjerens ansvar å ha de korrekte reisedokumentene på reisetidspunktet, i dette tilfellet negativ covid-test. Klager har på sin side fremlagt informasjon fra Ethiopian Airlines sine nettsider der det står at det ikke var nødvendig med negativ PCR-test for passasjerer med gyldig koronasertifikat. SAS har ikke kommentert klagers påstand om at det var tilstrekkelig med koronasertifikat for innreise til Eritrea – til tross for oppfordring om dette - og bevisbyrden for at det gjaldt et slikt krav påhviler flyselskapet. Flertallet mener på denne bakgrunn at SAS ikke har sannsynliggjort at de hadde rimelig grunn til å avvise klager ved innsjekk.

Det følger av EU-kommisjonens tolkningsveileder til EU-forordningen at når passasjerer nektes ombordstigning grunnet feilvurderinger av personalet ved sjekk av reisedokumenter, utgjør dette en nektet ombordstigning i forordningens forstand. Klager har derfor rett på standarderstatning på 600 euro per passasjer, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 7, jf. artikkel 4 nr. 3.

Dersom passasjerer nektes ombordstigning mot sin vilje, skal flyselskapet i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 4 umiddelbart gi dem erstatning i samsvar med forordningens artikkel 7, samt assistere dem i samsvar med artikkel 8 og 9, det vil si tilby refusjon av billetter eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet, samt tilby passasjerene måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden og eventuelt hotellinnkvartering om nødvendig. Klager har fremlagt kvittering for fire nye flybilletter til 142 025 NOK. Nemndas flertall anbefaler at SAS refunderer klagers utgifter til nye flybilletter på 142 025 NOK.

Nemndas mindretall – bransjerepresentantene – er av den oppfatning at klager ikke har blitt utsatt for en nektet ombordstigning, jfr. EU-forordning 261/2004 artikkel 2 bokstav j). Passasjerene plikter selv å sørge for å ha nødvendige reisedokumenter og være oppdatert på reiserestriksjoner. Klager kunne ikke fremvise negativ covidtest og hadde derfor utilstrekkelige reisedokumenter. Mindretallet mener derfor at klager ikke har krav på standarderstatning og refusjon av nye billetter.

Klager har også krevet dekket utgifter til nye koronatester på 10 000 NOK. Klager har anført at de ble oppfordret til å ta ny test på Værnes til tross for at SAS måtte forstå at svar ikke kunne foreligge før etter avgang. Klager har ikke fremlagt kvitteringer for de nye koronatestene. SAS har i sitt tilsvarende anført at dersom bakkepersonalet har henvist til testsenter på flyplassen har dette vært for å informere om klagers muligheter. SAS har videre anført at bakkepersonalet har ingen innvirkning på hvor lang tid det vil ta å utføre

en test på flyplassen, og at det er opp til passasjeren om vedkommende ønsker å benytte seg av denne muligheten.

Standarderstatningen er ment å dekke både økonomisk og ikke-økonomisk tap. Passasjeren kan ha krav på erstatning på annet rettsgrunnlag, for eksempel etter luftfartsloven, men det følger likevel av EU-forordning 261/2004 artikkel 12 at erstatning på annet grunnlag kan samordnes med standarderstatningen. Standarderstatningen overstiger utgiftene til nye koronatester tatt på flyplassen. Nemnda anser derfor utgiftene for å være dekket av standarderstatningen.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standarderstatning eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtaket er avsagt med dissens slik det fremgår over.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler standarderstatning 600 EUR pr. passasjer, og refunderer klagers utgifter til nye flybilletter med 142 025 NOK.

### **Nemndas representanter**

Edvard Os (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Vilde Lunde (Norwegian Air Shuttle)

Christine Alette Benum (Widerøe)