

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter grunnet nektet ombordstigning.

Dato

28.09.2022

Saksnummer

2022-00722

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Den 23. mars 2022 bestilte klager flybillett fra Oslo til New York t/r for reise den 1. - 4. april 2022, pris kroner 7 262. Samme dag etter endt bestilling chattet klager med SAS for å forsikre seg om at han fikk reise selv om han ikke var fullvaksinert. Klager hadde imidlertid gjennomgått covid-19 innen 90 dager. Klager fikk følgende svar fra SAS: "Om man testat positivt inom 90dgr ska inte vaccin behövas". Klager følte seg derfor trygg på at alt var i orden før avreise.

Den 29. mars mottok klager epost fra SAS med dokumenter som skulle fylles ut og tas med på flyplassen. I disse dokumentene stod det at man måtte være fullvaksinert. Klager tok kontakt med SAS, som ikke kunne gi noe annet svar enn at klager bare måtte prøve å sjekke inn.

Da klager skulle sjekke inn på Gardermoen den 1. april ble han nektet da han ikke var fullvaksinert.

Klager stiller seg kritisk til feilinformasjonen fra SAS.

Klager krever full refusjon av de ubenyttede flybillettene, samt refusjon av forhåndsbetalt hotell i USA, 334,95 USD.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har SAS i det vesentlige anført:

SAS anbefaler på det sterkeste at passasjerene hoder seg oppdatert på og leser de siste innreisereglene til sin destinasjon. Disse reglene endres kontinuerlig.

Det er passasjerenes eget ansvar å møte til innsjekk med korrekt reisedokumentasjon til sin destinasjon og til eventuelle transittland.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Saken gjelder nektet ombordstigning i Norge på flyvning til USA grunnet manglende reisedokumenter ved innsjekk, herav bevis for at den reisende var fullvaksinert.

Nemnda presiserer at utgangspunktet er at passasjerene selv plikter å sørge for å ha nødvendige reisedokumenter, inkluderte påkrevet dokumentasjon for eventuelle vaksinasjoner. Manglende reisedokumenter kan føre til at passasjerer ikke får reise inn i vedkommende land. Flyselskapet er ansvarlig for å kontrollere at passasjerer har nødvendige reisedokumenter. Dersom selskapet tar med passasjerer som ikke har papirene i orden, kan selskapet bli ilagt en bot av vedkommende lands myndigheter.

Slik nemnda forstår dokumentasjonen i denne saken så oppfylte klager de kravene som ble stilt for innreise på reisetidspunktet - ved gjennomgått covid-19 siste 90 dager. Det er imidlertid ikke opplyst hva slags dokumentasjon klager fremviste for at han hadde gjennomgått covid-19 siste 90 dager. Nemnda mener at saken ikke er tilstrekkelig opplyst og reiser bevisspørsmål som ikke er klarlagt i saken, og, at saken derfor skal avvises fra behandling, jf transportklagenemndsforordningen § 6-2 d.

Vedtak

Saken avvises

Nemndas representanter

- Helen Engebrigtsen (leder)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)
- Gøran Jenssen (Widerøe)