

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter grunnet nektet ombordstigning. Spørsmål om koronapass.

Dato

06.10.2023

Saksnummer

2023-00931

Tjenesteytere

Finnair

British Airways

Klager har i det vesentlige anført

Klager (fire passasjerer) hadde bestilt følgende reise via Finnair:

Oslo - London - AY5911 (operert av British Airways) - 6. april 2022

London - New York JFK - AY4017 (operert av American Airlines) - 6. april 2022

New York JFK - Helsinki - AY0006 (operert av Finnair) - 20. april 2022

Helsinki - Oslo - AY0913 (operert av Nordic Regional Airlines) - 20. april 2022

Da klager skulle sjekke inn bagasjen på Gardermoen, ble de møtt av en ansatt i British Airways som ikke snakket norsk og heller ikke virket å kjenne til ordningen om grønt koronapass på Helsenorge.no. Der hadde alle passasjerene grønt koronapass, samt påvist korona i mars 2022. Den ansatte i British Airways ville ikke se på dokumentasjonen klager hadde på Helsenorge.no og ønsket kun å se dokumentasjon fra lege som eneste godkjente dokumentasjon.

På dette tidspunktet var reglene for innreise til USA at det var lov å reise dersom man hadde hatt korona i løpet av de siste 90 dager og dokumentasjon på at man ikke lenger var syk. Dette stod også på Finnair sine sider vedrørende korona. Med grønt koronapass var alle fire passasjerer klarert. Klager forsøkte å forklare at grønt koronapass var tilsvarende brev fra legen. Den ansatte fra British Airways nektet å høre på klager og hun lot ikke klager komme med flyet.

Deretter fulgte hektisk kontakt med Finnair. Klager sjekket om det var mulig å kjøpe nye billetter fra Oslo til New York, kun én vei. Returbilletter hadde klager, men fikk som svar at dette ikke var mulig. Klager måtte altså kjøpe fire nye billetter, tur og retur. De nye

billettene klager kjøpte var via British Airways og hadde returreise med samme fly og reiserute som originalbillettene via Finnair, bare med nytt bookingnummer.

Klager sendte en klage til Finnair og fikk ganske raskt svar om at de fikk medhold i klagen og at pengene ville bli overført til bankkontoen. Det viste seg at klager kun fikk refundert penger for turen fra Oslo – New York på 346 NOK per passasjer, totalt 1384 NOK. Klager kontaktet Finnair og fikk beskjed om at de ikke fikk refundert penger for returreise fordi de faktisk hadde reist med samme fly som originalreturen. I tillegg var de nye billettene kjøpt via British Airways, og dette selskapet måtte klager kontakte for å få refundert pengene for billettene som ikke var brukt. Klager ble også bedt om å få bekreftet hvilke bookingbilletter som faktisk ble brukt. Klager har forsøkt å komme i dialog med British Airways, men det har vært lite hjelp å få.

Klager fikk først beskjed fra Finnair om at returbillettene ikke ville være gyldige. Klage måtte derfor kjøpe totalt åtte billetter (fire originalbilletter og fire nye billetter) på samme tur/retur-destinasjon. Likevel fikk klager i etterkant beskjed om at de kun hadde brukt de første fire billettene i Finnair sine systemer. Det var de første fire billettene som klager fikk beskjed om var kansellert. Derfor ville ikke Finnair refundere penger for billettene til originalreturen, da disse billettene var registrert som brukt. Dette fremstår ulogisk og svært frustrerende.

Klager krever å få refundert summen for returreisen fra New York JFK til Oslo på 24 508 NOK for de fire flybillettene av totalt åtte som ikke ble brukt.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Finnair har anført følgende:

Klager krever refusjon av Finnairs flybilletter fra Oslo til New York JFK via London den 6. april 2022 og for returreisen fra New York JFK til Oslo via Helsinki den 21. april 2022. Klager krever også refusjon av differansen mellom nye flybilletter og opprinnelige flybilletter fordi de ikke kunne benytte opprinnelige flybilletter. Klager krever 24 508 NOK.

Klagers billettype var rabattert og ikke-refunderbar. Billettprisen per billett var på 3 513 NOK.

Klager hadde ikke tilstrekkelige reisedokumenter ved innsjekk til den første flyvningen. Det var krav knyttet til korona som klager ikke oppfylte. Finnair viser til vedlagte dokumenter om dagjeldende krav. Å ha tilstrekkelige reisedokumenter er passasjerens eget ansvar. Da klagers billettype var ikke-refunderbare og priset deretter, ble både utgående reise og returreise kansellert da første del av flyvningen ble ubrukt. Prisen som ble avtalt med klager for flyreisen gjaldt kun for de spesifikke flyvningene i rekkefølgen som ble avtalt. Det er mulig å kjøpe flyreiser kun for enveisreier eller for deler av reisen, men da vil prisen være annerledes.

Flere ganger, både før og etter kjøp av billettene, ble det informert til klager at flyvningene skulle brukes i rekkefølgen som de ble kjøpt og at de resterende flyvningene ville bli kansellert dersom den første flyvningen ikke ble brukt. Finnair viser til vedlagt kopi av informasjon som gis før kjøpet, kopi av billetten hvor det samme oppgis og kopi av Finnairs reisevilkår.

Finnair kan ikke holdes ansvarlige for ytterligere økonomisk kompensasjon eller refusjon til klager. Billettvilkårene var tydelig informert til klager og klager har allerede mottatt refusjon av avgifter for ubrukte billetter.

British Airways har anført følgende:

Klager hadde planlagt flyvning AY5911 (operert som BA763) fra Oslo til London den 6. april 2022 og deretter AY4017 (operert som AA107) fra London til New York JFK.

Klager kunne ikke benytte seg av denne planlagte reisen. Klager krever erstatning/refusjon av utgifter grunnet nektet ombordstigning, inkludert utgifter til klagers opprinnelige flybilletter og alternative flybilletter.

Klager skriver at de ble nektet ombordstigning siden reisedokumentene var utilstrekkelige. Klager hevder deres grønne koronapass ikke var tilstrekkelige til å reise til USA. Klager hevder at de ikke behøvde et brev fra legen for å kunne reise til endestinasjon New York JFK og at de istedenfor kun trengte det grønne koronapasset. Klager hadde blitt frisk fra korona innen 90 dager før avreise.

Kopier av klagers pass og grønne koronapass har ikke blitt dokumentert til NRF.

På avreisedagen var det følgende krav man måtte oppfylle ved innsjekk:

- En negativ koronatest som ble tatt innen en dag før avreise; eller
- Dokumentasjon fra lisensiert lege om at klager er frisk fra korona innen 90 dager før planlagt reise.

British Airways viser til en lenke fra USAs ambassade og konsulat i Danmark som redegjorde for reglene for reise:

<https://web.archive.org/web/20220129012426/https://dk.usembassy.gov/u-s-citizen-services/security-and-travel-information/covid-19-information/>

Klager viste ikke en negativ koronatest mindre enn en dag før avreise. Klager hevdet at det grønne koronapasset skulle tilsvare brev fra lisensiert lege.

British Airways er uenig i dette. Det grønne koronapasset tilfredsstilte ikke reisekravene. British Airways viser til ovennevnte lenke fra USAs ambassade og konsulat i Danmark

som bekreftet at klager måtte fremvise dokumentasjon fra lisensiert lege om at de hadde blitt friske fra korona mindre enn 90 dager før avreise. Dette gjorde ikke klager.

Etter systemet til danske koronapass kunne dette koronapasset bli brukt "as an EU Digital COVID certificate when travelling as proof that you have been vaccinated, previously infected or have a valid negative test." (<https://web.archive.org/web/20220314183529/https://en.coronasmitte.dk/general-information/corona-passport>)

Dette gjaldt derfor ikke ved reiser til USA (som ikke er i EU og som var klagers endedestinasjon).

British Airways ønsker ikke å nekte ombordstigning, men de må følge gjeldende regler. British Airways fulgte innreisekrav fra amerikanske myndigheter og har ikke myndighet til å avvike disse. Da klager hadde utilstrekkelige reisedokumenter var det ikke mulig å la dem reise til USA.

Klager har allerede mottatt 346 DKK hver (totalt 1 384 DKK) av Finnair, som er riktig sum i henhold til billettvikårene.

Nemnda bemerkar

Passasjerene plikter selv å sørge for å ha nødvendige reisedokumenter, herunder gyldig koronasertifikat. Manglende eller ugyldige 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.

Det avgjørende spørsmålet i saken er om det grønne koronapasset til klager fra Helsenorge.no tilfredsstilte kravene for innreise til USA.

Klager hevder at det grønne koronapasset skal tilsvare brev fra lisensiert lege. Nemnda understreker at British Airways feilaktig viste til danske regler for koronapass, men at Norge hadde samme relevante regler. Koronapasset fra Helsenorge.no hadde to kontrollsider, en for Norge og en for EU/EØS. Klager hadde endedestinasjon utenfor EU, nemlig i USA. Klagers koronapass for reiser innenfor EU kan følgelig ikke likestilles med dokumentasjon fra lege i henhold til dagjeldende krav for innreise til USA.

Passasjerer må selv sørge for å ha gyldige dokumenter ved avreise, undersøke pass- og visumregler, og i dette tilfellet undersøke reiserestriksjoner i forbindelse med covid-19-pandemien. At klager ikke hadde satt seg inn i reglene angående covid-19 for reise til områder utenfor EU, kan verken Finnair eller British Airways lastes for.

Nemnda er av den oppfatning at verken Finnair eller British Airways kan holdes ansvarlige for at klager ikke fikk sjekket inn på Gardermoen med British Airways, og finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sine krav.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Helen Engebrigtsen (leder)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Christine Alette Benum (Widerøe)