

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av PCR-test og ulempeerstatning som følge av feil informasjon på flyselskapets nettsider.

Dato

03.01.2023

Saksnummer

2022-01425

Tjenesteytere

Qatar Airways

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde billett med Qatar Airways for å reise fra Oslo til Kuala Lumpur via Doha den 18. mai 2022. Klager anfører at hun hadde en hurtigtest (RAT) som hun fremviste, men at hun fikk informasjon om at denne ikke var godtatt og at hun måtte ta en PCR-test på flyplassen, slik at hun kunne få bli med flyet.

Klager anfører at det var oppgitt både på Qatar Airways' nettsider og på malaysiske helsemyndigheters nettsider at hurtigtester var godtatt for delvis vaksinerte og ikke-vaksinerte passasjerer fra og med 1. mai 2022. Klager anfører at det ikke var henvist til Timatic noe sted på selskapets nettsider.

Klager krever refusjon av PCR-testen på 2500 kroner og ulempeerstatning for feilinformasjonen fra Qatar Airways.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Qatar Airways har anført at uvaksinerte og delvis vaksinerte malaysiske statsborgere i henhold til Timatic og CDMS måtte ha PCR-test. Selskapet har anført at RAT-tester ikke var akseptert på tidspunktet for klagers reise.

Nemnda bemerker

På bakgrunn av sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klager hadde en RAT-test, men at hun fikk forklart at hun ikke fikk bli med Qatars flyvning med mindre hun kunne fremvise en PCR-test, som hun da måtte ta på flyplassen.

Ettersom klager fikk reise med flyvningen, men hun pådro seg ekstra utgifter som følge av anført feilinformasjon fra selskapet, behandler nemnda saken som et krav om refusjon av utgifter på erstatningsrettslig grunnlag.

Vilkårene for erstatning er:

- a) ansvarsgrunnlag
- b) et økonomisk tap
- c) adekvat årsakssammenheng

Klager har anført at det fremgikk både av Qatar Airways' nettsider og malaysiske helsemyndigheters nettsider at hurtigtester var godtatt som dokumentasjon før klagers reise den 18. mai 2022. Qatar Airways har anført at det var oppgitt i systemene de bruker på flyplassen at passasjerer måtte ha en PCR-test. Selskapet har ikke imøtegått klagers anførsler om at det var informert på selskapets nettsider at også hurtigtester var godtatt. Nemnda mener at Qatar Airways har opptrådt uaktsomt ved å ikke sørge for at informasjonen på nettsidene deres stemte overens med informasjonen i Timatic. Klager har fremlagt dokumentasjon på at informasjonen var tilgjengelig på nettsidene til selskapet før klagers reise. Klager har lidt et økonomisk tap pålydende 2500 kroner. Det er adekvat årsakssammenheng mellom Qatar Airways' informasjon og klagers økonomiske tap.

Nemnda mener etter dette at Qatar Airways må refundere klagers utgifter til PCR-test på 2500 kroner.

Det neste spørsmålet er om klager har rett på ulempeerstatning for stresset ved å måtte skynde seg og ta en PCR-test på flyplassen.

Nemnda mener at det ikke finnes noen hjemmel for det tapet som klager krever dekning for, og mener derfor at klager ikke har krav på erstatning ut over utgifter til PCR-test.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at selskapet dekker klagers utgifter til PCR-test på 2500 kroner, og for øvrig at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Edvin Gagnes (Flyr)

Christine Alette Benum

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)