

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om dekning av økonomisk tap grunnet nektet ombordstigning. Tvist vedrørende gyldighet av covid-19-test.

### Dato

17.06.2022

### Saksnummer

2022-00294

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegian fra Oslo til Edinburgh den 29. desember 2021 (DY1641).

For innreise til Storbritannia var det påkrevd en negativ koronatest. Klager hadde med et bilde av sin selvtest som var lagt på en datert avis. Ifølge Norwegian oppfylte ikke klagers covid-test de formelle kravene, ettersom testen ikke var utført av en lege. Klager ble med dette nektet ombordstigning. Hun ble fortalt at sånn er reglene og at det er passasjerens egen feil.

Klager har anført at hun fulgte reglene som fremgikk av Norwegian sin egen nettside og Storbritannia sin regjerings nettside. Det fremgår der at en selvtest kan være både en antigen eller lfd-test. Det sto ingen steder på nettsidene at testen måtte utføres av en lege. Det sto heller ikke at resultatet måtte være på et dokument. Klager viser til fremlagt dokumentasjon.

Klager måtte reise tilbake fra flyplassen med tog, overnatte, ta ny koronatest og kjøpe nye flybilletter. Hun fikk også utgift til å reise tilbake til flyplassen igjen for den nye flyvningen.

Basert på ovenstående har klager fremsatt krav om erstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 om flypassasjerers rettigheter. Det er fremsatt krav om full refusjon av nye flybilletter og togbilletter for ny overnatting.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Vedrørende klage som dreier seg om flyvning DY1640 29.12.2021 fra Oslo (OSL) til Edinburgh (EDI) for 1 passasjer.

Klager krever erstatning for nye flybilletter, refusjon av kostnader til nye togbilletter, og kompensasjon etter EU forordning 261/2004 om flypassasjerers rettigheter. Dette kreves som følge av at klager ble nektet ombordstigning på flyvning DY1640 29.12.2021.

På denne flygningen måtte alle reisende fremlegge bevis på negativ korona test tatt senest 2 dager før reisen, noe som var påkrevd på dette tidspunktet ved innreise til UK. Se vedlegg 1. Typen test som var akseptert var COVID-19 antigen, NAAT, PCR, LAMP og LFD tester. Da klager møtte opp til flyvningen hadde hun kun en selvtest av uviss dato å vise til, noe som ikke var godkjent da tidspunktet testen ble tatt ikke kan verifiseres. Passasjerer har også valgt å sensurere hvilke type tester som var akseptert i sin dokumentasjon for innreisekrav til UK. I alle tilfeller er selvtester ikke godkjent noe sted som tilstrekkelig bevis for negativ koronatest senest 2 dager før flyvning. Det er kun tester med tilhørende dokument som beviser når testen ble tatt som er godkjent for innreise i alle jurisdiksjoner som krever dette.

Passasjerer som reiser med Norwegian har selv ansvar for å ha nødvendig dokumentasjon for innreise. Det vises til våre vilkår i vedlegg 2. Dersom man ikke har dette, kan man bli nektet innreise i landet man skal til og må reise tilbake til landet man kom fra. Dette er en kostnadsfull prosess, som verken passasjerer eller flyselskapet er tjent med. Dermed blir passasjerer som ikke har riktig innreisedokumenter nektet ombordstigning med flyet. Det samme gjelder i tilfelle der en passasjer for eksempel ikke har gyldig pass.

Da årsaken til at passasjerer ble nektet ombordstigning var at de ikke hadde gyldig dokumentasjon, så kan Norwegian ikke imøtekomme kravet om erstatning av nye flybilletter. Norwegian kan heller ikke imøtekomme kravet om refusjon av kostnadene til nye togbilletter.

En passasjer kan ha rett på erstatning etter EU forordning 261/2004 om flypassasjerers rettigheter dersom flyvningen de har bestilt blir kansellert, forsinket i mer enn 3 timer, eller de blir nektet ombordstigning. Klager ble nektet ombordstigning på grunnlaget redegjort for ovenfor. I denne saken så gikk også flyvningen som normalt, se vedlegg 3.

Da passasjerene ikke hadde blitt nektet ombordstigning dersom de hadde hatt gyldig dokumentasjon for innreise, og flyvningen gikk som normalt, kan Norwegian ikke imøtekomme kravet om kompensasjon etter EU- forordningen.

### **Nemnda bemerker**

Vedrørende Norwegian sin kommentar om sensurering bemerker nemnda innledningsvis at dette ble oppklart underveis i saksbehandlingen. Sensureringen skyldtes problemer ved konverteringen av et dokument. Norwegian ble i etterkant fremlagt korrekt konvertert/usensurert dokument, og fikk muligheten til å kommentere dette.

Dersom en passasjer blir nektet ombordstigning mot sin vilje, kan det utløse rett til standarderstatning og forpleining/assistanse, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 4.

Det er ubestridt at klager ikke fikk reise med Norwegian på DY1640 den 29. desember 2021 fra Oslo til Edinburgh.

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.

Basert på fremlagt dokumentasjon var det krav om negativ koronatest for innreise til Edinburgh på tidspunktet for klagers reise. Dette er ikke omtvistet.

I forholdet mellom flyselskapet og passasjerer er det passasjerer som er ansvarlig for å oppfylle de nødvendige innreisekravene.

Kravet om negativ koronatest er blant annet begrunnet i behovet for å hindre/begrense smittespredning ved reise på tvers av landegrenser. Slik nemnda tolker det må testen som fremlegges derfor kunne etterprøves på et vis. Ifølge nettsidene til myndighetene i UK (fremlagt av klager) kan testen være "a self-administered test with video or photo verification". Slik nemnda tolker dette vil dette f.eks. være en situasjon hvor en i samråd med lege/testpersonell (over video eller bilde) får bekreftet resultatet med en form for attest. Sett i lys av hensynene bak reglene kan ikke nemnda se at det er rimelig å tolke det på en annen måte, og nemnda mener at det klart ikke er tilstrekkelig at man fremlegger et bilde av en negativ test, som ikke knyttes til passasjerer. Nemnda bemerker også at Norwegian uansett ikke kan anses ansvarlig for informasjonen som gis på ulike myndigheters hjemmesider.

Når det gjelder informasjonen på Norwegian sine egne hjemmesider mener nemnda at klager ikke oppfylte disse. Det står her at resultatet må være på engelsk, fransk eller spansk. Nemnda mener dette tydelig gir uttrykk for at testen må underbygges med et form for dokument (attest).

Basert på ovenstående kan ikke nemnda anbefale at klager gis medhold. Klager har imidlertid rett på refusjon av refunderbare skatter og avgifter på de ubenyttede flybillettene. Nemnda anbefaler at Norwegian refunderer dette dersom det ikke allerede er gjort.

## Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian refunderer refunderbare skatter og avgifter på ubenyttede billetter (dersom ikke allerede gjort). Utover dette kan ikke nemnda anbefale at klager gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Helen Engebrigtsen (leder)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Sølvi Hagen (Ticket)
- Gøran Jenssen (Widerøe)