

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ekstrautgifter til PCR-test.

Dato

01.05.2022

Saksnummer

2022-00228

Tjenesteytere

Lufthansa German Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager, hans kone og barn skulle reise med Lufthansa fra Oslo til München den 7. januar 2022. Ved bestilling av reisen online den 6. januar 2022, ble klager gjort oppmerksom på følgende: «Hvis du ønsker å komme inn i Tyskland fra et virusvariantområde, sørg for at du er i besittelse av sertifikatet for en negativ PCR test (ikke eldre enn 48 timer)".

Klager ringte til Lufthansa for å forsikre seg om at dette stemte, da både han og hans kone var fullvaksinerte. Lufthansa bekreftet at informasjonen de hadde fått var riktig.

Klager reiste til Gardermoen den 6. januar, gjennomførte covid-tester hos Dr. Dropin, der de var garantert å få resultatet innen 5 timer, og bodde en natt på hotell på Gardermoen.

Ved innsjekking informerte klager den SAS-ansatte ved skranken om hvilken informasjon de hadde mottatt fra Lufthansa både muntlig og skriftlig. Den ansatte viste klager hvilken informasjon hun hadde knyttet til reise til Tyskland. Der fremkom det blant annet at test ikke var nødvendig for passasjerer som var ferdig vaksinert minst 14 dager før avreise, og som hadde covid -19 vaksinasjonssertifikat.

Grunnet feilinformasjon fra Lufthansa, ble klager påført ekstra utgifter, 7500 kroner, og krever dette refundert av selskapet.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager kontaktet Lufthansa og fikk da en generell informasjon knyttet til krav om reisedokumentasjon. Klager må selv sørge for å medbringe riktig dokumentasjon som gjelder på den aktuelle reise, og selv bekoste eventuelle utgifter knyttet til dette.

Lufthansa viser til fremlagt dokumentasjon om transportbetingelser som omhandler hvilke krav som stilles til den enkelte reisende.

Klager oppfylte Lufthansas krav om dokumentasjon og fikk dermed reise. Lufthansa kan ikke imøtekomme klagers krav om erstatning.

Nemnda bemerker

Klager krever refusjon av ekstra utgifter som påløp da han og familien måtte sørge for negativ PCR-test i forbindelse med reise til Tyskland.

Ifølge klager ble han under bestilling av reisen online gjort oppmerksom på krav om dokumentasjon på PCR-test, og fikk dette senere bekreftet per telefon av Lufthansa. Ved innsjekk før avreise ble klager gjort oppmerksom av en SAS-ansatt, at fordi han og hele reisefølget var ferdig vaksinert minst 14 dager før avreise, og hadde covid-19 sertifikat, var det ikke behov for dokumentasjon på negativ PCR-test. Klager anfører at Lufthansa har gitt feil informasjon og påført han ekstra utgifter på 7500 NOK.

Lufthansa har i sitt tilsvaret anført at klager mottok generell informasjon knyttet til krav om reisedokumentasjon ved innreise til Tyskland og at det følger av selskapets befordringsregler at reisende selv må påse at de oppfyller kriterier når det gjelder krav om sertifikater knyttet til helse m.v.

Nemndas flertall, lederen og bransjerepresentantene, bemerker at passasjerene selv må sørge for å ha skaffet seg oversikt over påkrevde reisedokumenter og -sertifikater til planlagte reisemål. Flyselskapet er ansvarlig for å kontrollere at passasjerene har de nødvendige reisedokumenter og -sertifikater. Dersom selskapet tar med passasjerer som ikke har papirene i orden, kan selskapet bli ilagt en bot av vedkommende lands myndigheter, og selskapet må besørge retur av passasjerene.

I dette tilfellet har flyselskapet, etter flertallets oppfatning, gitt generell informasjon om innreise til Tyskland på sine nettsider, og opplyst at det stilles krav om PCR-test dersom passasjerene kommer fra en "Area of variants of concern". Klager opplyser at han fikk bekreftet på telefon at han trengte en PCR-test, mens flyselskapet avviser ansvar for innholdet i en slik samtale. Etter flertallets syn vil det i denne saken bli avgjørende hva som faktisk ble sagt i samtalen, og saken reiser bevissspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen. Flertallet mener at saken ikke er egnet for behandling i nemnda og den avvises derfor, jf. nemndsforskriften § 6-2.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, mener at Lufthansa har utvist erstatningsbetingende uaktsomhet. Det må kunne forventes av selskapene at de, som profesjonelle aktører, faktisk gir korrekt informasjon hvis passasjerene henvender seg til dem for råd og veiledning. Dersom selskapene er usikre på hvilke regler som gjelder, bør de unnlate å gi konkret veiledning, og heller henvise direkte til myndighetene for mer informasjon og veiledning. Klager undersøkte i dette tilfellet Lufthansas nettsider der det fremkommer et uforbeholdent krav om PCR-test gjennomført innen 48 timer før avreise for innreise i Tyskland. Samme beskjed skal ha vært gitt klager på telefon.

Lufthansa har bekreftet at de ga passasjeren informasjon om krav til PCR-test, men fremhever at de kun kan gi generell informasjon. Da den generelle informasjonen også er uriktig i den forstand at den ikke inneholder vesentlige unntak, mener mindretallet at det etterlater et feilaktig inntrykk av innreisekravene. Det fremkommer ikke av bevisene og tilsvaret til Lufthansa at flyselskapet har tatt forbehold, informert om unntak eller at klager bør forhøre seg med myndigheter for oppdaterte krav om innreisekrav. Ved å gi bruddvis informasjon har Lufthansa utvist uaktsomhet. Klager har på sin side tatt bilde av innreisekravene fra desken til utførende flyselskap på Oslo Lufthavn ved avreise, der det fremkommer at PCR-test ikke var nødvendig for de som har hatt korona eller tatt vaksine. Klager er dermed gitt ufullstendig informasjon som har ført til at han har hatt utgifter til PCR-tester han ellers ikke ville hatt. Klager har derfor rett på erstatning for dette tapet.

Nemnda konkluderte deretter i tråd med flertallets oppfatning.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at saken avvises.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Edvin Gagnes (Flyr)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)