

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon for PCR test som flyselskapet krevde de måtte ta på Gardermoen.

### Dato

28.04.2022

### Saksnummer

2022-00006

### Tjenesteytere

Ving Norge AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer til Bandos Island Resort, Maldivene, i perioden 11.11.2021 - 23.11.2021. Totalpris 45 062 kroner.

Ved innsjekkingen før avgang fra Gardermoen aksepterte ikke flyselskapet PCR test som var tatt på offentlig legekontor selv om klager kunne vise frem negativt resultat fra Helsenorge. Emirates krevde at klager tok ekspress test på Gardermoen til 2 500 kroner per person, totalt 5 000 kroner. Klager var på flyplassen 3 timer før flyavgang og rakk derfor å ta en PCR test på Gardermoen.

Klager anfører at de ikke fikk noen informasjon fra Ving om at de trengte en "Fit to fly" variant av en PCR test. Det som tydeligvis manglet i deres PCR dokument fra Helsenorge i forhold til "Fit to fly", slik det fremkommer fra Vings nye informasjon til klager, var adressen til Bærum sykehus og et stempel.

I forkant av reisen vurderte klager å bestille fly og hotell hver for seg, men de valgte en pakkereise med Ving for å få trygghet i forhold til reise/informasjon i en utfordrende tid med Covid-19. Klager anfører at dersom de hadde bestilt flybilletten direkte av flyselskapet, ville de ha fått korrekt informasjon.

Klagers krav: Refusjon av totalt 5 000 kroner for PCR test som de måtte ta på Gardermoen og at Ving endrer sine informasjons rutiner slik at ikke andre reisende opplever det samme som klager ble utsatt for.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ving anfører at det er den reisende som selv har ansvaret for å ha oppdatert informasjon og de dokumenter som er nødvendige for å reise til Maldivene, noe Ving informerer om både i bestillingsprosessen, på billetten og i e-post som klager har fått tilsendt.

Ving mener at de som reisearrangør ikke er ansvarlig for hvordan det enkelte land håndhever sine restriksjoner for innreise og hvilke krav de setter. Ving anfører at deres plikt er å informere kundene om hvor de finner informasjon om hva som kreves for innreise til et land og at det er den reisendes ansvar å sørge for at man har det som er nødvendig for å kunne reise.

Ving viser til følgende informasjon på deres nettsider:

"Merk at det er ditt ansvar å sørge for at du oppfyller de krav som gjelder for innreise til ditt reisemål."

Ving anfører at Maldivene/Emirates krever et sertifikat hvor alt skal være på engelsk og de krever at adresse til teststed skal være med. Det er ikke gitt at kopien fra Helsenorge er godkjent som et sertifikat slik Maldivene/Emirates ber om.

I Vings henvisning som klager har fått tilsendt, er det mulig å gå inn på flyselskapenes egne sider og lese hvilke krav som stilles. Av klagers billett fremkommer det at de skulle fly med Emirates Airways. Flyselskapet krever følgende ved reiser til Maldivene:

"COVID-19 testing requirements

All passengers travelling to the Maldives must present a negative COVID-19 PCR (nucleic acid) test result. The test must be conducted no more than 96 hours before departure from the first port of embarkation. Passengers who have transited for more than 24 hours must repeat the test. The initial COVID-19 PCR test for transit/transfer passengers is valid provided their transit is not more than 24 hours.

- The certificate must have the following information:
- Name of the passenger (name as it appears in the passport)
- Name and address of the testing laboratory
- Type of test stated as PCR test
- Date of sampling
- Result

Ved innsjekk på Gardermoen er det flyplassens egne ansatte som håndterer innsjekk for de forskjellige flyselskap og som er pålagt å følge de gjeldende regler for det enkelte land passasjerer reiser til. Dette gjør de via et internasjonalt system, IATA, hvor de får opp gjeldende regler og hvor de må godkjenne den enkelte passasjerers dokumenter og utstede «boardingkort». Dersom innsjekkingspersonale gjør feil, kan avreiseflyplass og dets personale stilles ansvarlig. De vil ikke sjekke inn en reisende som ikke har gyldige reisedokumenter.

Klager har sendt Ving en kopi av svaret fra Helsenorge som ligger inne på klagers bruker hos Helsenorge hvor det fremgår at klager har tatt en negativ test. Ving anfører at de ikke kan bestemme om denne informasjonen fra Helsenorge er gyldig ved innsjekking hos flyselskapet Emirates for avreise til Maldivene, i forhold til et "Fit to fly" sertifikat som utstedes hos private aktører. Et "Fit to fly" er et eget sertifikat/attest som kreves av de fleste flyselskap utenfor EU og som er skrevet på engelsk og med stempel for verifisering.

Ving anfører at de i denne saken har opprettholdt sin opplysningsplikt og at de ikke kan ta ansvar for at klager ikke får godkjent de dokumenter han har med for reisen. Ving mener at det er klagers eget ansvar å sørge for å ha de rette dokumentene med.

Ving viser til vedtaket i sak nr. 2020-02685, Transportklagenemnda-Fly.

Ving kan ikke etterkomme klagers krav.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

### **Nemnda bemerker**

Klagen gjelder en pakkereise for to personer til Bandos Island Resort, Maldivene, i perioden 11.11.2021 - 23.11.2021. Totalpris 45 062 kroner.

Ved innsjekkingen før avgang fra Gardermoen aksepterte ikke flyselskapet PCR test som var tatt på offentlig legekontor, selv om klager kunne vise frem negativt resultat fra Helsenorge.no. Emirates krevde at klager tok ekspress test på Gardermoen til 2 500 kroner per person, totalt 5 000 kroner. Klager var på flyplassen 3 timer før flyavgang og rakk derfor å ta en PCR test på Gardermoen.

Klagers krav er refusjon av 5 000 kroner for ekstra PCR tester tatt på Gardermoen før avreise.

Klager med reisefølge ble avvist ved innsjekking fordi de ikke hadde tilstrekkelig PCR test til Maldivene. Slik nemnda forstår det var det snakk om en PCR test på engelsk hvor det også opplyses hvor og når testen er tatt. Klager hadde kun dokumentasjon som fremgikk av Helsenorge.no.

Passasjerer plikter selv å sørge for å ha nødvendige reisedokumenter, herunder gyldig PCR test. Manglende PCR test 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, og selskapet må videre besørge retur av passasjerene.

Slik nemnda forstår det har klager fått tilsendt link fra tjenesteyter hvor klager kan hente ut informasjon om hva Maldivene krevde ift gyldig PCR test. Så lenge tjenesteyter har gitt klager informasjon om hvor de kan innhente informasjon er tjenesteyters opplysningsplikt overholdt. I krevende reisetider under pandemien kan det ikke stilles som krav at tjenesteyter skal ha oversikt over hvert enkelt land og det er naturlig at det er den reisende som selv må innhente informasjonen og sikre at man har med tilstrekkelig dokumentasjon.

Etter nemndas syn har tjenesteyter overholdt sin opplysningsplikt overfor klager og klagen fører dermed ikke frem. Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)