

Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (27.06.2023)

Kommentar fra tjenesteyter:

Klager har informert om at Qatar Airways ikke følger nemndas vedtak

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for nektet ombordstigning på grunn av manglende innreisedokumenter til Thailand under covid-19 pandemien.

Dato

23.06.2022

Saksnummer

2022-00346

Tjenesteytere

Qatar Airways

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde billett med Qatar Airways og skulle reise fra Oslo via Doha til Phuket den 3. november 2021. Ved innsjekking på Oslo lufthavn ble han nektet ombordstigning fordi han ikke hadde såkalt "SHABA certificate". Han måtte derfor booke om billetten sin til neste dag og da fikk han sjekket inn og reist til tross for at han fremdeles ikke hadde noe SHABA certificate".

Klager anfører at han hadde alle nødvendige innreisedokumenter som trengtes til Thailand på dette tidspunktet. Det hadde ikke vært mulig å utstede nye SHABA dokumenter siden den 1. november 2021 da Thailand hadde gått over til det nye "Thailand Pass system". Klager hadde kvitteringer for såkalt "7 night SHA+ accommodation og "1-time RT-PCR-COVID-19 test", men innsjekkingspersonalet nektet ham likevel å sjekke inn den 3. november.

Siden nektet ombordstigning var en feil fra Qatar Airways side, krever klager sine utgifter dekket med THB 23305 for ombooking av billetten, NOK 2135 for hotellovernatting ved flyplassen og i tillegg standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 for nektet ombordstigning.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Qatar Airways har ikke inngitt tilsvar til nemnda. Til klager har flyselskapet i det vesentligste svart:

"The report shared to us by our airport team states that updates on entry requirements to Thailand (for Thais and other nationals) have taken effect on 01 November 2021, and was shared to them by our Thailand colleagues. In this regard, part of the requirement to enter into Thailand, and to be exempted from Quarantine, is for any to passenger provide a receipt or proof of payment for 1-night accommodation (AQ or SHA+ or OQ), specifying accommodation fees and 1-time RT-PCR COVID-19 test fees. It is also advised that the accommodation must be within 2-hour transportation from traveler's port of arrival. As this was not available during your check-in on 03 November 2021, our colleagues were unable to accept you on your flight."

Nemnda bemerkjer

Qatar Airways har ikke inngitt tilsvar. Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3.

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.

I dette tilfellet ble klager avvist ved innsjekkingen på Oslo lufthavn den 3. november 2021 med den begrunnelse at han manglet et såkalt «SHABA certificate». Klager måtte deretter booke om billetten og sjekket inn uten problemer neste dag. Klager har forklart at han hadde satt seg godt inn i innreisebestemmelsene til Thailand og mener kravet om «SHABA certificate» ikke lenger var gjeldene etter 1. november. Flyselskapet har ikke forklart eller dokumentert årsaken til at klager ble nektet innsjekk den 3. november. Nemnda mener derfor at det at klager fikk sjekket inn dagen etter uten problemer tyder på at det aktuelle innsjekkingspersonalet kan ha nektet klager innsjekk på feil grunnlag den 3. november.

På bakgrunn av dette anbefaler nemnda at Qatar Airways erstatter klagers utgifter til ombooking av reisen med THB 23305 og hotellovernatting med NOK 2135, samt utbetaler standarderstatning på 600 euro for nektet ombordstigning, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 4 nr. 3, jf. artikkel 8 og 9.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Qatar Airways erstatter klagers utgifter til ombooking av reisen med THB 23305 og hotellovernatting med NOK 2135, samt utbetaler standarderstatning på 600 euro for nektet ombordstigning.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)