

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet nektet ombordstigning da klager ikke kunne fremlegge negativ covid-19 test.

Dato

07.11.2021

Saksnummer

2021-00719

Tjenesteytere

Pegasus Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise t/r Oslo - Istanbul med Pegasus Airlines for reise 11. - 30. mars 2021. Formålet med reisen var å besøke sin mor som var syk og fikk behandling mot kreft. Reisen var derfor en nødsituasjon, og klager hadde fått spesiell tillatelse fra det norske helsedepartementet til å reise. Denne tillatelsen gav han fleksibilitet når det gjaldt de strenge covid-19 restriksjonene.

En stund etter at klager kjøpte reisen økte smitten i Norge, og det ble innført strengere covid-19 restriksjoner. En av disse reglene var at alle nordmenn eller utlendinger bosatt i Norge med ferieformål måtte ta en covid-19 test på flyplassen i Norge og bo på karantenehotell i 10 dager. Privilegier ble gitt for den spesielle situasjonen til mennesker som klager. Først da han ankom Norge skulle han ta en covid-19 test på flyplassen, og deretter være i 10 dagers hjemmekarantene. Siden klager skulle komme tilbake den 30. mars, ville han være hjemme i god tid før påske og unngikk dermed de strengere reglene som gjaldt da.

Klager har ingen skriftlig bekreftelse fra norske myndigheter om at han hadde en spesialtillatelse til å fly inn til Norge uten å fremvise negativ covid-19 test ved avreise fra Tyrkia. Før og under hans reise hadde Norge covid-19 restriksjoner og en av de restriksjonene var om karantene hotell. Da klager ringte spesialnummeret til Helse Norge (+4721898042), sa de at klager bare måtte beviser at jeg var på nødvendig reise ved å fremlegge dokumentasjon på morens sykdom da han ankom Gardermoen. Klager måtte også ringe politiet på Oslo lufthavn Gardermoen (+4764819500) og snakke med avdelingen som skulle sjekke morens dokumenter. Klager gjorde det, og politiet registrerte klagers informasjon i deres systemer. Klager mottok et registreringsnummer som endte på ...423230, som forklarte hans situasjon.

Den 5. mars mottok klager en epost fra Pegasus Airlines om at hjemreisen den 30. mars var kansellert, og at klager var booket om til to dager senere den 1. april.

Den 30. mars mottok klager en sms fra Helsedirektoratet om at innreisereglene nå var endret. Klager kontaktet Helse Norge og ble informert om at han som var på spesialreise kunne forholde seg til reglene om test ved ankomst Gardermoen og hjemmekarantene.

Da klager skulle sjekke inn i Istanbul den 1. april ble han nektet da han ikke kunne fremvise negativ covid-19 test. Klager viste til sitt registreringsnummer (...423230), men fikk likevel ikke sjekket inn.

Klager endte opp med å kjøpe ny billett til den 2. april (pris 925,90 TRY), samt ta en covid-19 test i Istanbul (pris 250 TRY). Testen var negativ og klager fikk reise hjem.

Da klager ankom Gardermoen måtte han ta enda en covid-19 test. Han ble videre forklart at det ikke var nødvendig å ta en covid-19 test i Istanbul.

Klager stiller seg kritisk til motstridene informasjon mellom norske myndigheter og flyselskapet Pegasus Airlines.

Klager krever refusjon av ekstra utgift til ny flybillett 925,90 TRY.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Pegasus Airlines vil opplyse om at innreisekrav ikke er flyselskapets ansvar. Alle passasjerer er ansvarlig for å sjekke innreisereglene til det land de skal reise til. Pegasus Airlines er forpliktet til å følge reglene som er pålagt av det enkelte lands myndigheter.

Pegasus Airlines passasjerer kan finne detaljert informasjon om internasjonal flystatus og innreiserestriksjoner fra hvert enkelt land på flyselskapets nettside. Her kommer det frem at alle som reiser fra Tyrkia til Norge må kunne fremvise en negativ covid-19 test som er tatt innenfor 24 timer før avreise:

"COVID-19 Testing:

All passengers who travel to Norway must have a negative PCR or Antigen rapid test made within 24 hours prior to the scheduled departure time of the first leg of air travel. The medical certificate must be in Danish, English, French, German, Norwegian or Swedish."

Klager ble nektet å sjekke inn da han ikke kunne fremlegge en negativ covid-19 test tatt innen 24 timer før avreise.

Pegasus Airlines kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Passasjerene plikter selv å sørge for å ha nødvendige reisedokumenter, herunder negativ covid-19 test. Manglende reisedokumenter 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. Selskapet må videre besørge retur av passasjerer.

I henhold til fremlagt informasjon fra Pegasus Airlines nettsider må alle som skal reise til Norge med Pegasus Airlines kunne fremlegge negativ covid-19 test tatt innen 24 timer før avreise.

Passasjerer må selv undersøke innreiseregler og ha gyldige dokumenter ved avreise. At klager hadde fått motstridende muntlig informasjon fra norske myndigheter, kan ikke flyselskapet lastes for. Da Pegasus Airlines kontrollerte reisedokumentene ved innsjekk i Istanbul og fant at klager manglet negativ covid-19 test, var det korrekt å nekte ham ombordstigning.

Nemnda har forståelse for at klager måtte reise da hans mor var syk, men uten noen skriftlig dokumentasjon på at han hadde spesialtillatelse til å reise uten å fremlegge negativ test i Istanbul, kan nemnda ikke se at klager har krav på erstatning.

Nemnda er av den oppfatning at Pegasus Airlines ikke er ansvarlig for at klager ikke fikk sjekket inn i Istanbul og finner ikke å kunne anbefale at han gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Engebrigsten (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)