

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til nye flybilletter grunnet nektet ombordstigning.

### Dato

28.04.2022

### Saksnummer

2021-01616

### Tjenesteytere

Widerøe

### Klager har i det vesentlige anført

Klagerne (to personer) skulle reise fra Svolvær til London med Widerøe via Bodø og Bergen den 15. september 2021, og videre på separate billetter med Air Lingus fra London til Dublin samme dag, på følgende reiseruter:

WF831 SVJ-BOO 13.35 - 14.00

WF615 BOO-BGO 14.55 - 16.30

WF356 BGO-LHR 17.10 - 18.20

EI179 LHR-DUB 21.05 - 22.25

Da klagerne skulle sjekke inn i Svolvær ble de nektet ombordstigning, med den begrunnelse at de ikke kunne fremlegge negativ covid-19 test. Klagerne fikk reise til Bergen, men ikke videre derfra til London. Dette til tross for at klagerne viste frem sine billetter videre med Air Lingus fra London til Dublin.

Klagerne er fullvaksinerte, og de hadde visum til å reise via Storbritannia i transitt. Klagerne mener Widerøe ikke kjenner til regelverket for reisende i transitt.

Klagerne måtte kjøpe nye billetter med KLM for DKK 13 704, og krever disse refundert. Widerøe har refundert kroner 922 for de to ubenyttede billettene mellom Bergen og London.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klagerne hadde billetter med Widerøe til London, og videre på separat kontrakt til Irland med et annet flyselskap. Klagerne mener selv at så lenge de kun skulle mellomlande i London så behøvde de ikke å forholde seg til britisk innreiseregler (fremvise negativ covid-19 test).

Widerøe tolker regelverket slik at hvis klagerne hadde hatt gjennomgående billetter til Dublin, så hadde dette stilt seg annerledes. Klagernes kontrakt med Widerøe sluttet i Storbritannia, og det er dette Widerøe må forholde seg til. At klagerne hadde kjøpt andre billetter med annet selskap videre fra London kan ikke Widerøe ta høyde for.

Widerøe mener opplysningene på klagernes visum er feil og dermed ikke gyldig.

Widerøe kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagernes krav.

### **Nemnda bemerker**

Transportklagenemnda avsa vedtak i saken den 30. januar 2022 der klager ikke ble gitt medhold.

Klager begjærte gjenopptakelse av saken, og i medhold av transportklagenemndforskriften § 6-6 første ledd er saken gjenopptatt.

Partene har hatt anledning til å uttale seg før nytt vedtak ble fattet.

Saken gjelder nektet ombordstigning i Norge på flyvning til Storbritannia grunnet manglende reisedokumenter ved innsjekk, herav negativ covid-19 test.

Definisjonen av "nektet ombordstigning" følger av EU-forordning 261/2005 artikkel 2 bokstav j. Der kommer det frem at en «nektet ombordstigning» er en avvisning av passasjerer på en flyging, selv om de har møtt til innsjekking på de vilkår som er fastsatt i artikkel 3 nr. 2, unntatt når det er rimelig grunn til avvisningen, f.eks. av helse- eller sikkerhetsmessige årsaker eller fordi reisedokumentene er utilstrekkelige.

Spørsmålet for nemnda er om Widerøe hadde "rimelig grunn" til å avvise klager.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen og forbrukerrepresentantene, mener at klagerne har sannsynliggjort at det ikke var nødvendig med negativ covid test for den aktuelle reisen. Det vises til Passenger Locator Form som klagerne har fremlagt hvor det fremgår at det finnes unntak for kravet om negativ covid test. Klagerne har i skjemaet oppgitt at de er unntatt kravet om negativ covid test, da klagerne var fullvaksinerte. Videre fremgår det av skjemaet at klagerne forstår at de risikerer straffansvar dersom det gis uriktige opplysninger i skjemaet. Det fremstår derfor mest sannsynlig at opplysningene som er gitt i skjemaet er riktige og veloverveide, og at klagerne var unntatt kravet om negativ covid test. Hovedregelen etter forordningen er at en passasjer som mot sin vilje nektes

ombordstigning har krav på standarderstatning m.v., med mindre det foreligger rimelig grunn for avvisningen. Widerøe har bevisbyrden for at unntaket som er påberopt er oppfylt, dvs. at det var rimelig grunn til å avvise klager.

Flertallet kan ikke se at denne bevisbyrden er oppfylt og mener at Widerøe må bære risikoen for dette. Flertallet mener klagerne har krav på standarderstatning og erstatning for merutgifter for nye billetter med KLM, samt eventuelle utgifter til mat/drikke som står i rimelig forhold til ventetiden til ny avgang.

Mindretallet, bransjerepresentantene, mener at Widerøe har forholdt seg helt korrekt i denne saken og avvist passasjerene på grunn av manglende Covid-19 dokumentasjon. Bransjerepresentantene er helt tydelige på at Widerøe har en kontrakt med sin passasjer om en reise til London Heathrow, og må derfor forholde seg til de innreiseregler som gjelder til den destinasjonen passasjerene sjekkes inn til. Widerøe kan ikke holdes ansvarlig for dokumentasjon på separate reiser videre. Det er ikke omtvistet at det ikke er fremlagt gyldig Covid-19 test slik det var påkrevd på gitt tidspunkt.

I tråd med flertallets syn anbefaler nemnda at Widerøe utbetaler, standarderstatning og erstatning for merutgifter for nye billetter med KLM, samt eventuelle utgifter til mat/drikke som står i rimelig forhold til ventetiden til ny avgang.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet også har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd refusjon, standardkompensasjon eller erstatning.

Vedtaket er fattet med dissens som fremgår over.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Widerøe utbetaler standarderstatning og erstatning for merutgifter for nye billetter med KLM, samt eventuelle utgifter til mat/drikke som står i rimelig forhold til ventetiden til ny avgang.

## **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Edvin Gagnes (Flyr)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)