

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av utgifter grunnet nektet ombordstigning.

### Dato

15.11.2022

### Saksnummer

2022-01320

### Tjenesteytere

Qatar Airways

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Trondheim til Mashhad via Oslo og Doha den 26. juni 2021. Billetten ble kjøpt direkte hos Qatar Airways på flyselskapets nettside.

Da klager sjekket inn i Trondheim viste han vaksinasjonssertifikat, og han mottok boardingpass hele veien. Men da klager ankom Gardermoen ble han stoppet fordi han ikke kunne fremvise negativ covid-19 test. Klager ble ombooket til påfølgende dag, men pådro seg diverse utgifter:

Mistet to dager av ferien

Kroner 1 085 for hotell på Gardermoen

Kroner 800 i drosje til og fra flylass/hjemsted

Kroner 2 500 for Rapid PCR-test.

Klager stiller seg kritisk til at han ikke ble informert ved innsjekk i Trondheim at det var nødvendig med negativ covid-19 test.

Klager krever standarderstatning, samt refusjon av utgiftene over.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Alle passasjerer må ha et negativt COVID-19 RT-PCR-resultat tatt maksimalt 96 timer før avgang. Norske statsborgere er ikke fritatt fra PCR selv om de er vaksinert.

### Nemnda bemerker

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

Nemnda presiserer at passasjerene selv plikter å sørge for å ha nødvendige reisedokumenter, inkluderte påkrevet dokumentasjon for 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.

At klager ikke hadde undersøkt om det var nødvendig med negativ-19 test kan ikke flyselskapet lastes for. Da flyselskapet kontrollerte reisedokumentene på Gardermoen og fant at klager manglet negativ covid-19 test, var det korrekt å nekte ham ombordstigning. Klager ble ombooket kostnadsfritt til neste dag.

Nemnda er av den oppfatning at Qatar Airways ikke er ansvarlig for at klager ikke fikk sjekket inn på Gardermoen og finner ikke å kunne anbefale at han gis medhold.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Edvard Os (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Edvin Gagnes (Flyr)