

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om full refusjon av reise bestilt via reisebyrå som følge av nektet ombordstigning grunnet manglende negativ covid-19-test. Anført at det ble oppgitt at det ikke var nødvendig å fremlegge test ved avreise.

Dato

26.01.2022

Saksnummer

2021-00868

Tjenesteytere

Kiwi.com

KLM

Turkish Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager og tre medpassasjerer hadde bestilt en tur-returreise mellom Oslo og Islamabad. Utreisen var med KL1144 og KL427 fra Oslo til Dubai via Amsterdam den 4. august 2020 og deretter med PK234 fra Dubai til Islamabad den 5. august 2020. Returreisen var med TK711 og TK1753 fra Islamabad til Oslo via Istanbul den 20. august 2020. Reisen var kjøpt via reisebyrået Kiwi.com, og klager betalte totalt 56 463,81 kroner til Kiwi.com.

Klager har anført at reisen ble bestilt dagen før avreise fra Oslo og at de forhørte seg med Kiwi.com, KLM, flyplassen i Dubai og flyplassen i Oslo før reisen ble bestilt. Klager anfører at alle mente at det ikke var nødvendig å ta en covid-19-test for å reise til Pakistan via Nederland og Dubai. Klager anfører at de derfor reiste i god tro til flyplassen den 4. august 2020, men der fikk de beskjed om at det var kommet nye restriksjoner som medførte at de ikke fikk reise. Klager anfører at det ikke sto noe om disse restriksjonene da de bestilte reisen. Klager anfører at de kontaktet Kiwi.com på flyplassen, og at reisebyrået oppga at de ikke visste om endringene og at de ville refundere beløpet.

Klager krever full refusjon av innbetalt beløp til Kiwi.com.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Verken Kiwi.com eller Pakistan International Airlines har inngitt noe tilsvarende i saken, på tross av anmodning om dette.

Turkish Airlines har anført følgende:

Billetten er blitt utstedt av Kiwi.com. Passasjerer må kontakte reisebyrået.

KLM har i det vesentlige anført følgende:

Klager hadde en bestilling med separate billetter. Billettene med KLM var for reisen Oslo-Amsterdam-Dubai. KLMs flyvninger ble ikke kansellert, og passasjerene ble registrert som no-show. Refunderbare skatter og avgifter pålydende 23,20 GBP per billett ble refundert til reisebyrået den 31. juli 2021. Passasjerer bes om å kontakte Kiwi.com.

Nemnda bemerker

Verken Kiwi.com eller Pakistan International Airlines har inngitt tilsvaret til nemnda. Nemnda treffer da vedtaket basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, i tråd med transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

På bakgrunn av sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klager hadde bestilt en tur-returreise mellom Oslo og Islamabad. Videre legger nemnda til grunn at reisen med KLM mellom Oslo og Dubai via Amsterdam, reisen med Pakistan Airlines fra Dubai til Islamabad og reisen med Turkish Airlines mellom Islamabad og Oslo var utstedt på separate billetter. Reisen var i sin helhet kjøpt fra reisebyrået Kiwi.com.

Klager og medpassasjerene ble nektet ombordstigning på Oslo lufthavn som følge av at de manglet negativ covid-19-test.

Det første spørsmålet blir dermed om klager og medpassasjerene ble nektet ombordstigning i EU-forordningens forstand, noe som kan gi rett på standarderstatning.

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.

Nemnda er av den forståelse at det fra og med 1. august 2020 gjaldt krav om negativ covid-19-test for innreise til De forente arabiske emirater. Nemnda mener derfor at KLM i dette tilfellet hadde rimelig grunn til å avvise klager på grunn av gjeldende krav om negativ covid-19-test. Klager og medpassasjerene har dermed ikke rett på standarderstatning for den nektede ombordstigningen. Nemnda påpeker at det er passasjerenes ansvar å sette seg inn i hvilke regler som til enhver tid gjelder for innreise, og ha de nødvendige dokumentene i orden.

Nemnda mener imidlertid at Kiwi.com er avtalerettslig forpliktet til å refundere klagers billetter. Klager påstår at de ringte Kiwi.com fra flyplassen og Kiwi.com i telefon lovet klager refusjon. Ettersom Kiwi.com ikke har svart nemnda eller imøtegått denne

påstanden, legger nemnda klagers påstand til grunn. Avtaler skal holdes, og nemnda anbefaler derfor at Kiwi.com utbetaler 56 463,81 kroner til klager. Dersom Kiwi.com allerede har refundert noe til klager, kan det gjøres fratrekk for dette.

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

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Kiwi.com utbetaler 56 463,81 kroner til klager. Dersom Kiwi.com allerede har refundert noe til klager, kan det gjøres fratrekk for dette.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Caroline Skarderud (Forbrukerrådet)

Edvin Gagnes (Flyr)