

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av ubrukt flybillett, ny flybillett og tapt togbillett som følge av nektet ombordstigning. Klager manglet spansk QR-kode ved avreise.

### Dato

15.10.2021

### Saksnummer

2021-00542

### Tjenesteytere

KLM

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med KL1144 fra Oslo til Amsterdam og videre med KL1706 fra Amsterdam til Madrid den 10. desember 2020. Planlagt ankomst i Madrid var sent om kvelden den 10. desember. Klager ble imidlertid nektet reise i Oslo. Klager har i klageskjemaet oppgitt at han manglet en QR-kode fra spanske myndigheters nettsider i forbindelse med pandemien.

Klager måtte kjøpe ny billett med KLM for å komme seg til Madrid dagen etter. Han krever refusjon av denne, pålydende 292,16 euro, i tillegg til refusjon av den ubrukte billetten, pålydende 327,27 euro, og refusjon av tapt togbillett på ankomststedet, pålydende 45,45 euro.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KLM har registrert at klager ble nektet ombordstigning på flyvningen KL1144 fra Oslo til Amsterdam den 10. desember 2020 som følge av at han ikke hadde all nødvendig dokumentasjon for reisen. Som nevnt i KLMs generelle befordringsvilkår er passasjerer selv ansvarlig for å påse at han/hun har med seg all nødvendig dokumentasjon for hele reisen. KLM er derfor ikke ansvarlig for eventuelle tap som følge av manglende dokumentasjon.

Den ubrukte billetten ble kjøpt fra et reisebyrå, Bravoventure, og er fremdeles åpen. Klager anbefales å kontakte reisebyrået direkte vedrørende refusjon av denne billetten.

### Nemnda bemerker

På bakgrunn av sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klager ble nektet å reise med flyvingen fra Oslo til Amsterdam.

EU-forordning 261/2004 har regler ved nektet ombordstigning, flyforsinkelser og flykanselleringer. I henhold til artikkel 2 bokstav j er «nektet ombordstigning» definert som en avvisning av en passasjer på tross av at vedkommende har møtt til innsjekking i samsvar med artikkel 3 nummer 2, med mindre det er «rimelig grunn til avvisningen». Helse- eller sikkerhetsmessige årsaker eller utilstrekkelige reisedokumenter er oppgitt som eksempler på slik rimelig grunn.

I dette tilfellet har klager oppgitt at han manglet en QR-kode fra spanske myndigheter. Nemnda forstår det slik at det er snakk om et krav om QR-kode, fastsatt som en del av innreiserestriksjonene som følge av covid-19-pandemien. Spania krevde på reisetidspunktet at passasjerene kan fremvise en bestemt QR-kode for å kunne reise inn i Spania. Nemnda viser til Resolución de 11 noviembre de 2020, de la Dirección General de Salud Pública, relativa a los controles sanitarios a realizar en los puntos de entrada de España, som trådte i kraft 23. november 2020 og var gyldig frem til 7. juni 2021.

Nemnda mener at KLM således handlet i tråd med gjeldende regler da de nektet klager å reise. Klager skulle til Spania og manglet den nødvendige QR-koden. Klager har derfor ikke rett på standarderstatning etter EU-forordningen. Nemnda kan heller ikke se at det er grunnlag for refusjon av tapt togbillett eller ny flybillett.

KLM har oppgitt at den ubrukte billetten ikke er blitt refundert. Nemnda anbefaler derfor at denne refunderes i tråd med gjeldende billettregler såfremt dette ikke allerede er blitt gjort.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at KLM refunderer den ubrukte billetten i tråd med gjeldende billettregler. For øvrig gis ikke klager medhold.

## **Nemndas representanter**

Helen Engebrigsten (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Joachim Sponheim (SAS)