

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av merkostnader som følge av nektet ombordstigning.

### Dato

27.04.2022

### Saksnummer

2021-01593

### Tjenesteytere

SAS

Turkish Airlines

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise den 1. april 2021 med SAS fra Trondheim til Oslo og videre med Turkish Airlines fra Oslo via Istanbul til Lagos. Returdato var 10. mai 2021. Klager hadde en gjennomgående billett. Klager fremviste en legeattest både i Trondheim og i Oslo som viste at klager fikk påvist Covid-19 den 7. januar 2021, og at han var 10 dager i isolasjon, uten å ha symptomer.

Da klager skulle reise fra Istanbul, ble hans legeattest ikke godkjent som gyldig Covid-19 test, og han fikk ikke reise videre til Lagos. Klager ble bedt om å ta en test, men det fantes ikke mulighet for dette på flyplassen, og klager fikk ikke forlate flyplassen for å teste seg. Klager ba om å få returnere til Norge, men fikk avslag, da han ikke ville kunne få innreisetillatelse til Norge uten at han hadde testet seg.

Klager ba om å få tilgang til sin bagasje, men ingen kunne bekrefte hvor bagasjen befant seg. Klager ventet på flyplassen uten at det kom en løsning fra flyselskapet, og han bestilte så en ny billett fra Istanbul til Lagos den 3. april 2021. Da klagers bagasje ikke var ankommet Lagos, kontaktet klager Turkish Airlines, og fikk da beskjed om at det var SAS som var ansvarlig, og at klager måtte kontakte de.

Da bagasjen ble levert 3. mai 2021, var noe av innholdet ødelagt. Klager fikk beskjed om at han ikke lenger hadde gyldig retur billett, da reisen var blitt avbestilt samme dag som han ankom Istanbul, den 1. april 2021. Klager fikk tilbud om å kjøpe en ny billett til full pris. Klager kjøpte billett med Ethiopian Airlines og returnerte til Trondheim den 27. mai 2021.

Klager krever refusjon av ubenyttet billett fra Istanbul til Lagos, samt nyinnkjøpt billett fra Lagos til Trondheim. I tillegg kreves kompensasjon for ødelagt innhold i bagasjen. Totalt krav er 29 230 kroner.

**Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

SAS har anført følgende:

Ut ifra hva SAS kan se er dette en sak mellom Turkish Airlines og klager. Ut ifra hva klager skriver ble han nektet ombordstigning i Istanbul der han skulle fly med Turkish Airlines. Turkish har også bedt klager henvende seg til dem vedrørende bagasjen. Hva gjelder refusjon av den ubrukte delen av billetten til klager er dette også noe klager må ta med Turkish Airlines. Dokumentasjonen i saken viser at klagers billetter er skrevet på 235-dokumenter og Turkish Airlines er dermed dokumenteiere. SAS bemerker også SAS har mottatt et krav fra Yource B.V på klagers vegne da klager har overdratt sitt krav til Yource.

Turkish Airlines har anført følgende:

Passasjeren har skrevet i sin e-post at han ikke hadde tilstrekkelig Covid-dokumentasjon for å kunne reise til Nigeria. Han kan kontakte Turkish Airlines når det gjelder problem som oppstod med bagasjen.

**Nemnda bemerker**

Nemnda legger til grunn at klager ble nektet ombordstigning i Istanbul da han ikke kunne fremlegge negativ covid-19 test.

I utgangspunktet er det passasjerenes ansvar å sørge for å ha nødvendige reisedokumenter, inkludert dokumentasjon knyttet til covid-19. Manglende reisedokumenter kan føre til at passasjeren blir nektet ombordstigning og ikke får reise inn i vedkommende land. I dette tilfellet har passasjerens covid-dokumentasjon blitt akseptert både i Trondheim og i Oslo, men passasjeren ble nektet ombordstigning i Istanbul. Flyselskapet har i sitt svar til nemnda ikke begrunnet hvorfor passasjeren ble avvist i Istanbul. I dette tilfellet mener nemnda at flyselskapet ikke har sannsynliggjort at passasjeren er nektet ombordstigning på rimelig grunnlag. Passasjeren har da krav på standarderstatning for nektet ombordstigning, samt dekning for sine utgifter til nye flybilletter med USD 512. Han har også krav på erstatning for merutgifter for nye returbilletter, med fradrag for utgiftene til opprinnelige returbilletter dersom dette er refundert.

Klagers bagasje ble borte i forbindelse med hans reise til Lagos, og det tok mer enn 21 dager før klager fikk sin bagasje tilbake. Nemnda konstaterer at vilkårene for flyselskapets ansvar etter luftfartsloven § 10-18, tredje ledd er oppfylt, men saken er for mangelfullt opplyst til at nemnda kan ta stilling til den konkrete utmålingen for dette.

**Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at klager gis medhold i sitt krav om refusjon av ekstra utgifter som følge av nektet ombordstigning, samt utbetaler standarderstatning.

**Nemndas representanter**

- Helen Engebrigtsen (leder)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Edvin Gagnes (Flyr)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)