

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter som påløp grunnet nektet ombordstigning.

Dato

30.01.2017

Saksnummer

2016-00469

Tjenesteytere

Lufthansa German Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reist fra Oslo til Cluj Napoca via München den 2. mars 2016 kl. 18:35, med retur den 6. mars.

Da klager med reisefølge ankom Gardermoen ble de nektet ombordstigning som følge av at Lufthansa ikke godtok nødpass ved innreise til Romania. Dette resulterte i at den planlagte reisen ikke kunne la seg gjennomføre.

Klager forstår at det er påhviler den enkelte passasjer å sørge for at vedkommende besitter de dokumentene som trengs for å gjennomføre reisen. Likevel hevder klager at i dette tilfellet er ikke dokumentasjonskravet til hvilket pass som er godkjent tydelig avklart i retningslinjene. Både av informasjon som fremgår på flyplassen, og på hjemmesidene til både den Rumenske og Norske Ambassaden.

Klager krever at Lufthansa erstatter utgiftene som påløp som følge av at den planlagte reisen ikke kunne gjennomføres.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble nektet ombordstigning på den planlagte reisen med LH2455 fra Oslo til München den 2. mars 2016 grunnet manglende gyldig pass. Norske passasjerer kan bare reise inn til Romania med vanlig pass, og ikke nødpass som klager i dette tilfellet hadde planlagt å reise med.

Det følger klart av lovverket at passasjerene selv er ansvarlig for å sørge for at de har de nødvendige dokumentene som kreves for å gjennomføre reisen, og dette er ikke et ansvar som påhviler flyselskapene å sørge for.

For videre utfyllende informasjon viser Lufthansa til selskapets «Terms and conditions (item 7.1.7)» på selskapets hjemmeside.

Lufthansa kan ikke holdes ansvarlig for konsekvensene som følger av at passasjerene ikke besitter de nødvendige og gyldige dokumentene.

Derimot er klager berettiget til å få utbetalt refusjon av skatter og avgifter på de ubrukte Lufthansa billettene.

I henhold til ovennevnte kan Lufthansa ikke imøtekomme klagers krav om å refundere de påløpte utgiftene som følge av den nektede ombordstigningen.

Nemnda bemerker

Klageren ble avvist av flyselskapet Lufthansa på Oslo lufthavn, Gardermoen, 02.03.2016, fordi selskapet ikke godtok hennes nødpass som gyldig reisedokument til Romania. Klageren og hennes reisefølge fikk ikke brukt flybillettene sine. Klageren krever nå flybillettprisen refundert for dem begge.

Det er passasjerens ansvar å ha med nødvendige reisedokumenter. Partene er da også enige om dette. Spørsmålet er om klageren hadde med seg nødvendige reisedokumenter. For nemnda ser det ut til at hun hadde det og at hun ble uberettiget avvist:

I følge klageren er nødpass gyldig reisedokument til Romania. Hun har oppgitt politiet i Sandvika og på Gardermoen, den rumenske ambassaden i Norge, den norske ambassaden i Romania, og utenriksdepartementene i Norge og Romania som kilder. Hun har lagt frem en e-post fra den rumenske ambassaden i Norge fra 10.06.2016 som bekrefter at norske nødpass blir godtatt i Romania. Flyselskapet har ikke kommentert disse opplysningene på annen måte enn å vise til hva dets kollegaer på Oslo lufthavn, Gardermoen, har sagt. Nemnda legger etter dette klagerens opplysninger til grunn.

Passasjerer har etter dette rett til å få refundert flybillettprisen etter EU-forordningen artikkel 8, jf 4, og anbefaler at Lufthansa refunderer denne. Selv om reisefølget ikke ble avvist, mener nemnda at det vil være rimelig om flyselskapet også refunderer hennes flybillettpris.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Lufthansa refunderer klageren og reisefølgets flybillettpris.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Bente Foshaug (Forbrukerrådet)

Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)
Camilla Rise (NHO luftfart)