

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter ved nektet ombordstigning. Nødpass.

### Dato

28.05.2019

### Saksnummer

2018-03107

### Tjenesteytere

Qatar Airways

### Klager har i det vesentlige anført

Klager og sønnen hans skulle reise med Qatar Airways' flyvning QR180 fra Oslo lufthavn (OSL) til Doha (DOH) 23. august 2018 kl. 08.50. De hadde videreforbindelse til Teheran (IKA) kl. 18.55 samme dag med QR498. De hadde planlagt retur 3. september 2018.

Klager hadde på forhånd anskaffet visum til Iran ved den iranske ambassaden i Oslo. Da visumet ble utstedt var passet gyldig mer enn seks måneder, slik ambassaden krever. Klager har i denne forbindelse vist til informasjon gitt på den iranske ambassadens hjemmesider.

To dager før avreise skulle klager sjekke inn. Han fikk en feilmelding for sønnen. På Qatar Airways' sine hjemmesider stod det at passet hadde kortere gyldighet enn seks måneder, og at han av den grunn ikke kunne sjekke inn. Ved innsjekkingen var passet gyldig i fem måneder og 27 dager. Dagen etter, en dag før avreise, kontaktet klager Qatar Airways, og etter en samtale på 35 minutter ble klart anbefalt å sende kopi av passet og visum til Qatar Airways. Klager lurte på om nødpass kunne være et alternativ, og fikk til svar at sønnen kunne reise til Iran med norsk nødpass, men at han måtte få et nytt visum i nødpasset. Da ville det ikke være noe problem med innreise til Iran.

Klager hentet sønnen på skolen og skaffet nytt nødpass og visum. På ambassaden spurte klager om det var et problem å reise til Iran med nødpass. Han fikk bekreftet at dette ikke skulle være et problem.

Neste dag, da klager ankom flyplassen, gikk han til innsjekkingsskranken for en bekreftelse på at sønnen kunne reise til Iran med nødpass. Etter 20 minutter sa en av de ansatte at de ventet på en bekreftelse fra Iran. Til slutt fikk klager beskjed om at saken ikke kunne avgjørelsen før sjefen på kontoret i Iran hadde kommet på jobb, og at dette kunne ta mange timer. De fikk derfor ikke reise til Iran denne dagen. Klager ventet ved

flyplassen i noen timer for å få en skriftlig bekreftelse fra Iran om at det var i orden at klagers sønn kunne reise med nødpass. Da kunne de endre billettene til en kostnad på cirka kroner 5 000 til neste dag. Etter cirka en time ble klager informert om at sønnen ikke fikk reise til Iran med norsk nødpass, selv med gyldig visum.

Klager og sønnen kansellerte reisen og ble hjemme. De har på bakgrunn av det ovennevnte fremsatt krav om refusjon av utgifter til nødpass til kroner 540, to visum til totalt kroner 1 188, billetter med Flytoget til kroner 420 og flybilletter til kroner 6 605.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Qatar Airways har anført at det fremgår av selskapets vilkår at det er passasjerenes ansvar å ha med seg gyldig dokumentasjon for reisen, herunder pass og visum. I dette tilfellet var klagers sønn sitt pass ikke gyldig for reise til Iran. Qatar Airways sine representanter forsøkte å hjelpe passasjerene, men Iran nektet innreise for passasjerene, og Qatar Airways hadde ingen andre valgmuligheter enn å nekte passasjerene ombordstigning.

Klager har anført at Qatar Airways' representanter informerte ham om at han kunne reise med nødpass. Dette stemmer ikke. Flyselskapet har et opptak av en telefonsamtale mellom passasjerens og selskapets kundeserviceavdeling fra 22. august 2018 kl. 10.48. Samtalen varte i 27 minutter, hvor klager selv sa han skulle forsøke med nødpass. Nedenfor følger et sammendrag av samtalen:

Passasjerens spurte om sønnen kunne reise med et pass som hadde kortere gyldighet enn seks måneder, men med et gyldig visum som var ordnet før reisen. Agenten informerte passasjerens om at passet må være gyldig i seks måneder eller mer før innreise, og at passasjerens kunne bli nektet ombordstigning. Agenten lovte imidlertid å dobbeltsjekke informasjonen og sende passasjerens en e-post.

Kunden spurte om det var mulig å reise med nødpass. Qatar Airways' agent svarte at et slikt pass ikke vil være en løsning, fordi visumet må være vedlagt det samme reisedokumentet. Det ble hverken bekreftet eller avkreftet i denne samtalen at passasjerens kunne reise med nødpass. Agenten spurte passasjerens om å videresende passet slik at hun kunne undersøke på flyplassen. Passasjerens svarte imidlertid at det ikke var mye tid siden politikammeret snart stengte. Passasjerens sa at han ønsket å ta sjansen og få utstedt et nødpass. Han var sikker på at han ville få visum ved ankomst. Qatar Airways' agent gjentok at elektronisk visum måtte anskaffes før reisen fant sted. Hun gjentok også at passasjerens kunne bli nektet ombordstigning.

På avreisedagen var flyselskapets ansatte på flyplassen i kontakt med Iran for å se om det var mulig for passasjerens å reise med det nye dokumentet. Iran nektet imidlertid i dette, og flyselskapet hadde dermed ingen andre valgmuligheter enn å nekte

passasjerene ombordstigning. På ovennevnte bakgrunn har Qatar Airways avvist klagers refusjonskrav.

**Nemnda bemerker**

Klager og hans sønn ble nektet ombordstigning på en flyvning til Iran fordi sønnens pass hadde kortere gyldighetstid enn seks måneder. I forbindelse med innreise krever iranske myndigheter at pass er gyldige i mer enn seks måneder.

Nemnda mener at det er den enkelte reisende som selv er ansvarlig for å ha sine reisedokumenter i orden og sette seg inn i hvilke regler som gjelder. Nemnda kan ikke se at Qatar Airlines kan klandres for at klagers sønn ikke kunne reise med nødpass. Det er ikke grunnlag for erstatningsansvar, og klager må selv bære utgiftene i denne sammenheng.

**Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Wenche Skeisvoll (SAS)
- Gøran Jenssen (Widerøe)