

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter og transportkostnader.  
Nektet ombordstigning på grunn av passets utløpsdato.

### Dato

05.05.2020

### Saksnummer

2019-03164

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

## Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise Oslo-Antalya tur-retur med utreise med DY1262 4. september 2018 og hjemreise med DY1263 11. september 2018. Klager ble imidlertid nektet ombordstigning på flyet til Tyrkia som følge av at passet hennes ikke var gyldig i minst 150 dager.

Klager anfører at hun er rumensk statsborger og ikke var klar over disse reglene. Før hun kjøpte billetten, hadde hun ringt til Tyrkias ambassade for en avklaring. Av personen hun snakket med fikk hun bekreftet at hun kunne reise. På bakgrunn av denne informasjonen kjøpte hun billetten. Klager har anført at hun i etterkant av hendelsen har ringt tilbake til ambassaden, og hun har da fått oppgitt at de hadde gitt henne feil informasjon, noe de beklaget.

Klager ønsker å klage på Norwegians kjøpsprosess på nettet. Da hun kjøpte billetten, ble hun bedt om å legge inn passopplysningene før hun kunne gjennomføre betalingen. Da ble det etter klagers syn klart for Norwegian at passet hennes ikke var gyldig i henhold til tyrkiske regler, men hun fikk likevel ikke opp noe varsel, og hun ble tillatt å gjennomføre betalingen.

Klager går ut ifra at de fleste av disse tilfellene løses med nødpass for norske statsborgere, men siden hun er rumensk statsborger, har hun ikke denne muligheten. Klager anfører at hun opplever prosessen som urettferdig for ikke-norske statsborgere og på grensen til svindel. Hun har bedt Norwegian om å forklare hvorfor de krever passopplysninger på nettet før passasjeren gjennomfører betalingen, hvis det ikke er for å varsle om at passasjeren ikke har gyldig legitimasjon. Klager har ikke fått svar fra Norwegian på dette.

Klager opplyser om at hun er klar over at det står i reisevilkårene at man selv er ansvarlig for å påse at man har gyldig legitimasjon. Klager anfører at det aktuelle tilfellet imidlertid er spesielt, fordi hun fikk feil informasjon fra Tyrkias ambassade. Hun hadde undersøkt at passet var gyldig og kunne ikke vite at den oppgitte informasjonen var feil.

Det vises til klagers øvrige anførsler i fremlagt dokumentasjon.

Klager krever refusjon av 3254 kroner for flybilletten Oslo-Antalya tur-retur og 325,89 kroner i transportkostnader for reisen til og fra flyplassen i Oslo.

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

DY1262 ble fløyet av flymaskinen LNDYA, som hadde plass til 186 passasjerer. Ifølge Norwegians opplysninger var det 156 passasjerer som reiste med den aktuelle flyvningen. At klager i saken ble nektet å fly, kan ikke regnes som nektet ombordstigning i henhold til EU-forordning 261/2004, fordi flyvningen ikke var overbooket.

Klager ble nektet ombordstigning som følge av at passet hennes ikke var gyldig for innreise til Tyrkia, da det hadde en utløpsdato som var mindre enn 150 dager frem i tid.

I henhold til artikkel 3.2.2 og 9.1 i Norwegians generelle befordringsvilkår, som alle passasjerer må bekrefte at de har lest og godtar før de gjennomfører kjøpet av en reise, må passasjerene kunne fremvise gyldig legitimasjon (det vil si pass) for å reise. Hvis passasjerer ikke kan fremvise gyldig legitimasjon, forbeholder Norwegian seg retten til å nekte passasjerer å reise.

Norwegian kan ikke anses ansvarlig for at en passasjer ikke har gyldig legitimasjon/dokumentasjon i henhold til gjeldende lover og krav fra ulike myndigheter. Det er passasjerenes eget ansvar å undersøke hvilke krav som gjelder for innreise til det aktuelle destinasjonslandet. Det vises til informasjonen som er oppført på Norwegians nettsider vedrørende dette. Spesielt relevant er følgende punkter:

- «- Vær oppmerksom på at visse destinasjoner har spesielle visumregler og vilkår for hvor lenge et pass må være gyldig. Enkelte land godtar også nasjonale ID-kort som en erstatning for pass. (Slike kort viser kortholderens nasjonalitet og utgis i visse land.)
- Ta kontakt med relevante myndigheter (f.eks. en ambassade eller et konsulat) for mer informasjon.
- Du er selv ansvarlig for å overholde alle lover, forskrifter og andre offentlige bestemmelser som gjelder reiser i de landene du flyr fra eller til, eller som du mellomlander i (transittland). Vi er ikke ansvarlige for eventuelle konsekvenser av at du ikke kan frembringe nødvendige dokumenter, eller at du ikke overholder slike lover, forskrifter, krav eller ordrer.»

På bakgrunn av det ovennevnte kan ikke Norwegian anses ansvarlig for at klager i dette tilfellet ble nektet å reise. Klagers krav om refusjon av påløpte kostnader kan derfor ikke imøtekommes.

### **Nemnda bemerker**

Klager ble nektet å reise med DY1262 fra Oslo til Antalya 4. september 2018 som følge av at passet hennes hadde en gyldighetstid på mindre enn 150 dager. Tyrkiske myndigheter krever at passet ved innreise er gyldig minst 150 dager fremover i tid.

Det følger av Norwegians reisevilkår at det er den reisende som selv er ansvarlig for å følge de ulike reglene som gjelder i forbindelse med pass og visum. Det følger også av vilkårene at Norwegian kan nekte passasjerer som ikke har gyldige reisedokumenter for landet de skal til, å reise.

Klager har oppgitt at hun fikk feil informasjon fra den tyrkiske ambassaden. Nemnda kan ikke se at Norwegian kan klandres for situasjonen som klager havnet i. Nemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Forbrukerrepresentant Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, hadde uventet forfall. De resterende medlemmer fant det forsvarlig å behandle saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Joachim Sponheim (SAS)

Stina Gerhardsen (Widerøe)