

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billettkostnader og påløpte ekstraavgifter grunnet nektet innsjekk.

Dato

30.01.2017

Saksnummer

2016-00322

Tjenesteytere

Qatar Airways

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reist med QR0180 fra Oslo til Mumbai via Doha den 5. desember 2015 kl. 09:20.

Da klager med følge ankom flyplassen i Oslo på avreisedagen, ble klager nektet innsjekk av Qatar grunnet en rift i passet. Ifølge klager var det tale om en rift på 2 cm på ett av sidene i passet. Hele passets lengde var 12,5 cm. Klager fikk derfor ikke gjennomført reisen da det ikke var mulig å få nytt pass med visum innen reiseperioden.

Klager med følge fikk beskjed om å kontakte reisebyrå, som da refunderte kr 11 642 av kr 18 030 for medreisende sin billett, og kr 4 984 av kr 14 149 for klagers billett. Reisebyrået tok da gebyrer for totalt kr 15 553. Foruten tap på flybillettene fikk klager med reisefølge ekstra utgifter for hotell, samt visum. Dette resulterte i et økonomisk tap på totalt kr 19 566, inkl. gebyret som påløp fra reisebyrået.

Klager krever at Qatar Airways erstatter det økonomiske tapet som påløp grunnet nektet innsjekk.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Qatar Airways har medfølelse for at reisen ikke kunne gjennomføres, men flyselskapet hadde ikke annet valg enn å nekte klager avreise.

Passet hadde en flenge på den ene siden, og en flenge i passet er ikke å anse som normalt. Enkelte momenter som vannskade, rifter, manglende sider og ikke-offisielle stempler vil medføre at det må utstedes nytt pass. I denne saken var passets førsteside påført en rift på 20%, og passet er derfor å anse som et skadet pass og flyselskapet kan derfor ikke anse passet som gyldig.

Straks klager med følge ble nektet innsjekk, ble de informert om billettreglene av billettkontoret på flyplassen.

Det er svært vanskelig å nekte passasjerer å reise og selskapet gjør alltid sitt ytterste for at alle passasjerer skal kunne reise, men i dette tilfellet var det ikke mulig.

Qatar Airways kan ikke møte klagers krav om erstatning da det er de reisende sitt ansvar å sørge for at all nødvendig dokumentasjon er i tilfredsstillende standard.

Qatar Airways kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerkar

Klageren ble nektet ombordstigning på grunn av et rift i passet.

Passasjerer plikter selv å sørge for å ha gyldige reisedokumenter, jf eksempelvis FLYKN-2011-180. Flyselskapene plikter å kontrollere at passasjerene har nødvendige reisedokumenter før avreise. Dersom nødvendige reisedokumenter mangler, kan flyselskapet nekte passasjerer å være med.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall i denne saken:

Flertallet - lederen og forbrukernes representanter - mener at klageren ble uberettiget avvist:

Det er på det rene at klagerens pass hadde et rift på 2 centimeter. Klagerens opplysninger om at politiet på flyplassen og andre flyselskaper likevel vurderte passet som gyldig, er ikke kommentert av flyselskapet. At klagerens pass ble godtatt av Norwegian for reise til og fra Thailand samme dag som han ble nektet ombordstigning for reise til Mumbai via Doha, er heller ikke kommentert. Endelig er det ikke gitt opplysninger om at det gjaldt andre krav til gyldig pass i Doha og eller Mumbai, enn i Thailand.

Klageren har krevd sitt tap som følge av avvistingen erstattet med totalt 19 566 kroner. Kravet er underbygd og ikke bestridt. Flertallet anbefaler derfor at flyselskapet erstatter denne utgiften.

Mindretallet - flyselskapenes representanter - mener at klageren ble avvist med rette. Pass er bare gyldig så lenge det er uforandret og uskadet.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at flyselskapet betaler klageren 19 566 kroner for nektet ombordstigning.

Nemndas representanter

- Jannicke Johannesen (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Bente Foshaug (Forbrukerrådet)
- Camilla Rise (NHO luftfart)
- Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)