

Vedtak i Transportklagenemnda - Sjø

Sammendrag

Krav om refusjon grunnet dårlig informasjon angående pass.

Dato

20.12.2017

Saksnummer

2017-02154

Tjenesteytere

Stena Line Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste fra Oslo til Frederikshavn 28. juli med retur den 4. august med Stena Saga. Klager leste over reisevilkårene med tanke på hvilken legitimasjon som skulle medbringes grunnet periodevis skjerpet kontroll. Gjeldende råd ble fulgt, men FAQ på nettsiden sa noe annet, og kundeservice forsikret klager per telefon om at det som står i FAQ som var gjeldende.

På grunn av sprikende informasjon tok klager kontakt med kundeservice på telefon samme morgenen som avreisedagen og får bekreftet at alle må ha pass. Klagers forlovede og deres sønn hadde ikke pass, men fikk tatt passbilder og kjøpt nødpass. Dette kostet kroner 1168 til sammen.

Ved ankomst på båten svarer personen i luken at han ikke trenger å se på passene. Om bord får de beskjed om at det er ikke krav om pass ved innreise til Norge, senere får de at selskapet følger råd fra gjeldene myndigheter. På kaia i Frederikshavn blir klager bedt om legitimasjon og viser frem førerkort og kjører om bord.

Klager mener at Stena Line skal dekke utgiftene for nødpass og fotografering av passbilder, totalt kroner 1168.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Stena Line forklarer at det er mange land i Europa som har innført midlertidig grensekontroll der man tidligere kunne reise uten pass, og Norge er et av dem. På grunn av skjerpet grensekontroll må alle reisende med Stena Line ha med gyldig legitimasjon. Stena Line har en policy som sier at alle våre reisende må ha med gyldig legitimasjon.

Reiser man på en transport reise er pass eneste gyldige reise- og ID-dokument utstedt av norske myndigheter, og bekreftelse på norsk statsborgerskap. Dersom man skal reise

tilbake til Norge fra Danmark er pass eneste gyldige legitimasjon, dette gjelder også for barn. Alle reisende må ha med seg pass på Stena Line sine ruter, også om man skal tilbake til Norge fra Danmark.

Stena Line viser til nettsidene til regjeringen, der de skriver at pass er det eneste gyldige identifikasjonsdokumentet for norske borgere og at det alltid må medbringes på reise til utlandet. Ved å ha med seg pass vil man forsikre seg om at det ikke blir noen problemer ved en tilfeldig grensekontroll.

Stena Line mener i dette tilfellet at klager har handlet helt riktig ved å skaffe seg pass til sin reise. Selskapet er ikke lovpålagt å sjekke alle våre kunder for legitimasjon. Det gjøres stikkprøver og grensepolitiet kan gjøre tilfeldige kontroller der de sjekker alle reisende. Ved manglende gyldig legitimasjon kan det dessverre føre til problemer ved hjemreise/ utreise. Det er derfor veldig viktig å kunne fremvise pass som er bekreftelse på at man er norsk statsborger.

Stena Line kan med dette ikke etterkomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Nemnda forstår klager slik at han krever dekket utgiftene til nødpass på grunn av feilinformasjon fra Stena Line.

Klager har i sin klage referert innholdet av reisevilkårene for Stena Line slik de var da han bestilte reisen i januar 2017 og fremdeles lød da han skrev klagen. I reisevilkårene vises til krav om gyldig legitimasjon som kan være pass, førerkort eller bankkort.

Om morgenen avreisedagen ble han klar over at det sto noe annet på Stena Lines nettsider under FAQ (Frequently Asked Questions). Ved kontakt med kundesenteret fikk han da bekreftet at pass måtte medbringes og det ble skaffet nødpass for hans forlovede og hennes barn.

Nemnda bemerker at Stena Line verken i sitt svar til klager eller i tilsvaret til nemnda kommenterer innholdet i reisevilkårene slik de er referert av klager.

Nemnda legger dermed til grunn at reisevilkårene er sitert korrekt og at reisevilkårene senere er endret slik at det nå fremgår klart at det kreves pass.

Nemnda bemerker at det i utgangspunktet er den reisendes ansvar å orientere seg om krav til pass. I dette tilfellet sjekket klager reisevilkårene i forbindelse med bestilling av billetter og vilkårene ga misvisende informasjon om pass.

Etter nemndas syn har Stena Line bidradd til forvirring om hvilke krav som stiller til krav om legitimasjon. Etter de opplysninger som foreligger for nemnda må det legges til grunn at Stena Line har opptrådt uaktsomt ved ikke tidligere å ha ajourført

reisevilkårene. Selskapet bør ha anledning til å endre sine retningslinjer, også med korte frister, men i dette tilfellet gir den inkonsekvente informasjonen fra selskapet grunnlag for refusjon.

Hvorvidt passet måtte fremvises på reisen er uvesentlig for om selskapet var berettiget å kreve at passasjerer hadde pass medbrakt.

Nemnda finner å kunne anbefale at klager får refundert utgiftene til nødpass.

Vedtak

Transportklagenemnda Sjø finner å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

- Anne Austbø (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Frode Sund (NHO sjøfart)
- Kari Kvam Ytreland (Norled AS)