

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til nye flybilletter, mat og ubenyttet hotellovernatting ved nektet innreise til Tyrkia.

### Dato

23.11.2018

### Saksnummer

2018-01191

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY1260 fra Oslo lufthavn (OSL) til Antalya (AYT) 29. mars 2018. Han hadde bestilt flybilletter for seg selv og sin familie på ferie. Ved innsjekking ble klager informert om at passet hans hadde kortere gyldighet enn seks måneder fra avreisedagen. Klager fortalte den ansatte hos Norwegian at han hadde tyrkisk statsborgerskap og viste frem sin tyrkiske ID. Dette ble ikke godkjent, og klager måtte skaffe nødpass hos politiet. Dette hadde han imidlertid ikke mulighet til da han har tyrkisk statsborgerskap. Politiet mente imidlertid at det ikke burde være noe problem for klager å reise.

Klager gikk så tilbake til Norwegians skranke. Han anfører at ingen av de tre representantene fra Norwegian var særlig hjelpelige. Det eneste forslaget de hadde var at klagers kone skulle reise alene med deres barn.

Klager har forklart for nemnda at han forstår hvor viktig det er å følge regler for pass. Han anfører at han visste alt om reglene. Han hadde imidlertid snakket med politiet Oslo som sa at dette ikke ville være noe problem, all den tid klager var tyrkisk statsborger. Det samme mente den tyrkiske ambassaden.

Klagers kone og datter reiste til slutt på egen hånd. Klager fant en ny billett med Turkish Airlines. Han pådro seg dermed utgifter til ny flybillett (kroner 2 491), tap av en dags opphold på hotell (kroner 2 000) og matutgifter (kroner 1 500), og har fremsatt krav om refusjon av disse utgiftene.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY1260 fra Oslo til Antalya 29. mars 2018, og ble nektet innreise da han møtte til innsjekking med pass med gyldighetstid som

var mindre enn seks måneder. Tyrkiske myndigheter krever at passet, uansett om det er ordinært pass eller nødpass, må ha en gyldighetstid på minst seks måneder fra innreisedato til Tyrkia. Den reisende er selv ansvarlig for å sjekke at passet er gyldig innenfor de bestemmelsene som landet har satt.

I henhold til Norwegians vilkår er den reisende forpliktet til å fremskaffe alle nødvendige reisedokumenter og etterfølge lover, forskrifter og øvrige bestemmelser knyttet til land man reiser fra eller til. Den reisende er selv ansvarlig for de konsekvenser som skulle oppstå dersom man ikke har tilstrekkelige dokumenter. Norwegian forbeholder seg retten til å nekte befordring dersom gjeldende regler ikke overholdes eller dersom dokumentene ikke ser ut til å være i orden.

Norwegian avviser på dette grunnlag klagers krav i sin helhet.

### **Nemnda bemerker**

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY1260 fra Oslo til Antalya 29. mars 2018, og ble nektet innreise da han møtte til innsjekking med pass med gyldighetstid som var mindre enn seks måneder.

Tyrkiske myndigheter krever at den reisendes pass må være gyldig i minst 150 dager fra ankomstdato. Det følger av Norwegians reisevilkår at det er den reisende som selv er ansvarlig for å følge disse reglene. Det følger også av vilkårene at Norwegian kan nekte befordring av passasjerer som ikke har reisedokumenter som er i tråd med de krav som stilles av andre lands myndigheter. Det er tyrkiske myndigheter som har stilt kravene om passgyldighet. Nemnda kan derfor ikke se at Norwegian kan klandres for den situasjonen som klager kom i.

Klager har anført at det ville være tilstrekkelig å fremvise tyrkisk ID-kort fordi han er tyrkisk statsborger. Nemnda kan ikke se at klager har dokumentert at det ville være tilstrekkelig å kun fremlegge ID-kort.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)