

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om kompensasjon grunnet nektet ombordstigning.

Dato

31.10.2016

Saksnummer

1369/15F

Tjenesteyter

Qatar Airways

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Dubai 19. mai 2015, via København og Doha. På flyvningen fra København til Doha kl. 22:25 med QR164 ble klager nektet ombordstigning fordi han ikke kunne fremvise utreisebillett til et annet land enn Qatar og hotellbooking for oppholdet i Dubai.

Klager krever en kompensasjon for overnatting og nye flybilletter.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Qatar Airways har i det vesentlige anført:

Klager ble nektet ombordstigning på QR164, den 19. mai 2015 grunnet mangelfull dokumentasjon.

Qatar Airways følger regler i Timatic. Klager hadde egyptisk pass og oppholdstillatelse i Qatar og det krevdes derfor at klager måtte fremvise returbillett/videre billett fra Dubai.

I følge Qatars team i København hadde ikke klager de nødvendige dokumenter og klager ble derfor nektet ombordstigning.

Qatar Airways kan ikke imøtekomme klagers ønske om kompensasjon.

Det vises for øvrig til Qatar Airways brev.

Nemnda bemerker:

Passasjerene plikter selv å sørge for å ha nødvendige reisedokumenter. Mangelfulle reisedokumenter kan føre til at passasjerene ikke får reise inn i vedkommende land.

Flyselskapet er ansvarlig for å kontrollere at passasjerene har nødvendige reisedokumenter. Dersom selskapet tar med passasjerer som ikke har papirene i orden, kan selskapet bli ilagt en bot av vedkommende land. Selskapet må videre besørge retur av passasjerene.

Det står påstand mot påstand om klager hadde de nødvendige reisedokumenter, nærmere bestemt en flybillett ut fra Dubai, eventuelt til et annet land enn Qatar. Qatar Airways anfører

at utreisebillett er en forutsetning for innreise, og henviser til flyselskapenes Timatic system. Klager har fremlagt uttalelse fra General Directorate of Residency & Foreigners Affairs-Dubai der det fremgår at klager ville kunne få visum for 30 dager ved innreise. Visumet ville kunne forlenges for en tilsvarende periode. Uttalelsen er et svar på klagers forespørsel om det medfører riktighet at det er nødvendig med utreisebillett for han som er egyptisk statsborger bosatt i Qatar.

Nemnda legger etter dette til grunn at det for en egyptisk statsborger bosatt i Qatar ikke kreves utreisebillett for å kunne reise inn i Dubai.

Nemnda har ved den videre vurdering delt seg i et flertall og et mindretall. Flertallet, nemndas leder og forbrukernes representanter, er av den oppfatning at klager ble uberettiget avvist. Avvisningen gir rett til en standarderstatning på 600 euro per person, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 4, jf. artikkel 7. Avvisninger gir også rett til erstatning på kontraktsrettslig grunnlag.

I henhold til EU-forordningens artikkel 12 skal standarderstatning etter EU-forordningen trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Passasjerer har således alltid krav på å få utbetalt standarderstatningen dersom vilkårene er til stede for dette. Har passasjerer også rett til erstatning på annet grunnlag, og denne erstatning overstiger standarderstatningen, kommer standarderstatningen til fradrag. Overstiger standarderstatningen etter EU-forordningen annen erstatning, utbetales kun standarderstatningen.

Flertallet anbefaler at Qatar Airways erstatter klagers tap eller utbetaler en standarderstatning på 600 euro dersom det overstiger tapet.

Nemndas mindretall, flyselskapenes representanter, er av en annen oppfatning. Det vil alltid være passasjerens eget ansvar å stille på innsjekk med nødvendig dokumentasjon. Flyselskapet er ansvarlig for å undersøke at man har nødvendig dokumentasjon og vil kunne nekte passasjerer å reise dersom dette ikke kan forevises. Flyselskapenes verktøy for å undersøke f.eks. pass og visumbestemmelser i hele verden basert på ulike nasjonaliteter, er et IATA (International Air Transport Association) system som heter Timatic. Systemet er internasjonalt og skal inneholde oppdatert informasjon til enhver tid. Systemet brukes av selskaper over hele verden, da det ikke er mulig for innsjekks agenter å kontakte ambassader/konsulater (som har svært begrenset telefontid) hver gang det oppstår spørsmål om innreisebestemmelser. Følgende står på IATA's hjemmeside:

IATA Timatic is the industry standard used by airlines and travel agents to verify passengers travel document requirements for their destination and any transit points. Airlines use various Timatic solutions to ensure their customers are compliant with border control rules and regulations. Timatic delivers personalized information based on the passenger's destination, transit points, nationality, travel document, residence country etc.

I følge IATA Timatic er det krav om at klager i dette tilfelle må fremvise returbillett eller videre billett fra Dubai. Mindretallets oppfatning er at flyselskapet har gjort det som rimelig kan forventes for å kartlegge innreisebestemmelsene i denne situasjonen.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Qatar Airways erstatter klagers tap eller utbetaler en standarderstatning på 600 euro dersom det overstiger tapet.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Camilla Rise, NHO Luftfart.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.