

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

### Dato

12.03.2019

### Saksnummer

2018-00639

### Tjenesteytere

Qatar Airways

### Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans familie (tilsammen fire personer) skulle den 16. februar 2018 reise på ferie til Vietnam. Dagen før avreise skulle klager sjekke inn online, men lyktes ikke da sønnens pass ikke var gyldig i minst seks måneder etter hjemkomst, slik det kreves. Klager kontaktet alle tilgjengelige kilder, inkludert politiet på Gardermoen, som alle bekreftet at norsk nødpass kunne benyttes ved innreise til Vietnam.

Klager skaffet nødpass og de lyktes med innsjekkingen online.

Klagers sønn ble likevel nektet ombordstigning med den begrunnelse av at Norge ikke stod på listen over land som Vietnam godkjente nødpass fra. Klagers forsøk på å forklare og fremvise en nettside som forklarte at nødpass var gyldig, ble bryskt avvist.

Klager stiller seg sterkt kritisk til mangel på forståelse og evnen til å sette seg inn i informasjonen som ble formidlet.

Klager og hans familie ble fratatt muligheten til å reise til Vietnam på grunnnet en feilaktig avgjørelse av Qatar Airways. Familien, og spesielt barna, tok denne hendelsen svært tungt. Klager ble påført store utgifter. Han viser til fremlagte kvitteringer og utskrifter som viser utgifter på tilsammen USD 3985 som han krever dekket av flyselskapet.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Qatar Airways ansatte plikter å følge TIMATIC (Travel Information Manual Automatic) ved innsjekking. Qatar Airways viser til fremlagt utklipp fra TIMATIC som viser at kun norske statsborgere med normalt pass kan få visum ved ankomst Vietnam.

TIMATIC blir oppdatert av det enkelte lands myndigheter. Flyselskapene plikter å følge informasjonen som ligger i TIMATIC til enhver tid.

Klager har fremlagt e-post fra den vietnamesiske ambassaden om at norsk nødpass er akseptabelt ved reise til Vietnam. Det står videre i den samme e-posten at passet må være gyldig i minst 1 år og det angis tydelig at man må søke om visum uansett hvor lenge man planlegger å oppholde seg i Vietnam.

Flyselskapet kan ikke holdes ansvarlig når passasjerer ikke har korrekte dokumenter som kreves for deres reise.

Klager har krav på kroner 11 323 for de ubenyttede flybillettene, men Qatar Airways kan ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Det vises for øvrig til Qatar Airways brev.

### **Nemnda bemerker**

Passasjerene plikter selv å sørge for å ha nødvendige reisedokumenter, herunder gyldig pass. Ugyldig pass 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 passasjerer. Da selskapet kontrollerte reisedokumentene på Gardermoen og fant at klagers sønn hadde et pass som ikke var gyldig mer enn seks måneder etter hjemkomst, var det korrekt å nekte ham ombordstigning.

Før klager fikk fullført sin bestilling måtte han krysse av for å ha lest regler og vilkår. Her kommer det frem at det er den reisendes ansvar å kontrollere at alle reisedokumenter er korrekte og i tråd med reglementet.

I forholdet mellom passasjerer og flyselskapet eller reiseselskapet, er det etter nemndas vurdering passasjerer som har ansvaret for å ha gyldige reisedokumenter. I dette tilfellet var det påkrevd med pass som var gyldig i en viss periode etter hjemkomst. Etter nemndas syn har klager ikke i tilstrekkelig grad dokumentert at vietnamesiske myndigheter ville ha akseptert klagers nødpass.

Nemnda har forståelse for at det var en belastende opplevelse for familien, og spesielt for barna, at ferien brått ble avlyst. Nemnda er likevel av den oppfatning at Qatar Airways ikke er ansvarlig for at klager ikke fikk sjekket inn til Vietnam.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Maricor Maglasang (HRG Nordic)