

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet feil hos flyselskapet.

Dato

26.06.2016

Saksnummer

0921/15F

Tjenesteyter

Qatar Airways

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt en reise fra Molde til Colombo i Sri Lanka via Oslo og Doha med Qatar Airlines for reise 5. - 26. desember 2014, og en separat billett med SriLankan Airlines fra Colombo til Male på Maldivene t/r, for reise den 6. - 11. desember 2014.

Grunnet en rift i passet til klager måtte han skaffe nødpass på Gardermoen. Klager rakk derfor ikke flyet til Doha. Qatar Airways var behjelpelig med ombooking med Turkish Airlines direkte til Maldivene. Klager gjorde Qatar Airways oppmerksom på de skulle fly fra Maldivene til Sri Lanka før de skulle tilbake til Norge. Klagerne fikk beskjed om at det var ok og at Qatar Airways ville ta seg av dette.

Da klager ankom Male Lufthavn den 11. desember for å fly til Colombo med SriLankan Airlines, fikk han beskjed om at billetten var kansellert da utreisen ikke var benyttet. Han måtte kjøpe nye billetter på business klasse til 330 USD per billett da alt annet var fullt. Klager stiller seg kritisk til dette da han hadde gitt beskjed på utreisen om at returen ville bli benyttet.

Klager krever at Qatar Airways refunderer ekstra utgift til nye billetter mellom Male og Colombo, til sammen 660 USD.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Qatar Airways har i det vesentlige anført:

Da klagers pass var ugyldig var Qatar Airways behjelpelig med ombooking. Det ble ikke lovet at klagers billett fra Male til Colombo ville bli ombooket, da disse billettene var utstedt på separate reisedokumenter.

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

Det vises for øvrig til Qatar Airways brev.

Nemnda bemerker:

Det er passasjerens ansvar å ha gyldige reisedokumenter, herunder gyldig pass. Mangelfullt 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 passasjerene.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagers pass var skadet og ikke kunne benyttes. Dette førte til at klagerne ikke rakk avgangen fra Oslo. Qatar hadde i den foreliggende situasjon ikke plikt til å omrute klagerne. Klagerne ville i så fall stått uten billetter til Sri Lanka. Klagerne ble likevel tilbudt kostnadsfri omruting til direkte til Maldivene.

Den tilbudte og valgte omruting førte til at klagerne ikke benyttet flygningen med SriLankan Airlines fra Colombo til Male. Dette førte igjen til at klagerne i henhold til SriLankan Airlines vilkår ble avvist da de skulle benytte returbillettene fra Male til Colombo.

Det står påstand mot påstand om hvilken informasjon klagerne fikk av Qatar på Gardermoen. Flyselskaper har forskjellige regler med hensyn til tur/retur flygninger. Noen selskaper kansellerer returreisen dersom utreisen ikke benyttes, Andre selskap gjør det ikke. Nemnda antar at Qatars personale på Gardermoen ikke uten videre kjenner til hvordan SriLankan Airlines håndterer dette. Slik saken er opplyst kan nemnda videre ikke se bort fra at Qatar Airways har ment at de skulle sørge for at returen fra Sri Lanka til Norge var ok.

I den foreliggende situasjon, der klagerne i utgangspunktet ikke hadde rett til omruting, og det er uklart hva som ble sagt vedrørende flygningen med SriLankan Airlines, er nemnda av den oppfatning at det ikke er grunnlag for klagerne krav om erstatning av utgifter til nye flybilletter med SriLankan Airlines.

Vedtak:

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

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Bente Foshaug, 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.