

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter og erstatning for ødelagt langhelg.
Klager ble nektet ombordstigning på grunn av manglende pass.

Dato

29.01.2019

Saksnummer

2018-02103

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY1404 fra Oslo lufthavn (OSL) til Nice (NCE) 11. mai 2018 kl. 10.00. Han ble imidlertid nektet ombordstigning da han ikke hadde med seg pass.

Klager har vist til at han ved en rekke tidligere anledninger har reist til Frankrike med førerkort, og at dette ikke har vært noe problem. Han har også vist til at det av Norwegians bestillingsbekreftelse fremgår at man må ha med "gyldig foto-ID", og at det derfor ikke ble gitt tilstrekkelig informasjon om kravene til identifikasjon.

Passasjeren har vist til at han måtte komme seg til Nice, og gikk derfor til SAS-skranken. Her fikk han beskjed om at det ikke var nødvendig med pass for å reise til Nice. SAS-representanten kunne også informere om at Norwegians passasjerer stadig ble nektet ombordstigning som følge av at de ikke hadde meg seg pass på reiser til Frankrike. Klager endte opp med å kjøpe nye billetter med SAS, og ankom etter at auksjonen han skulle delta på var avsluttet.

Klager pådro seg en rekke utgifter i forbindelse med reisen. Formålet med reisen hans ble også forfeilet, da han hadde sett frem til messen og auksjonen han skulle delta på i et helt år. I tillegg var reisen et viktig ledd i hans næringsvirksomhet og viktig for å pleie eksisterende kundeforhold.

På bakgrunn av det ovennevnte har klager fremsatt krav om refusjon av utgifter til nye flybilletter med SAS, kostnader til å hente pass og erstatning for ødelagt langhelg i Frankrike.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har imøtekommet klagers krav om refusjon av kostnader til ny billett og refusjon av togbillett. Refunderte utgifter er totalt kroner 2 195.

I tidligere tilsvar har Norwegian vist til at norsk pass er eneste gyldige ID utenfor Norge. Flyselskapene kan få bøter i de tilfeller hvor de frakter passasjerer som ikke kan fremvise gyldig ID. Fra og med 14. november 2015 ble det innført kontroll ved alle grensepasseringspunkter i Frankrike. Selv om Frankrike og Norge er en del av Schengen-området, må man likevel påregne å fremvise pass ved grensepassering. Det er dessuten et krav i Frankrike om at man alltid skal kunne identifisere seg på forespørsel, og for nordmenn er pass eneste gyldige identifikasjonsdokument. Det er den reisendes ansvar å påse at passet er gyldig.

Selskapet avviser på ovennevnte bakgrunn klagers ytterligere krav.

Nemnda bemerker

Klager ble nektet å reise til Nice av Norwegian fordi han ikke hadde med seg pass.

Norwegian har akseptert klagers krav om refusjon av kostnader til ny billett og refusjon av togbillett på totalt kroner 2 195. Klager krever i tillegg dekket utgifter til å hente pass med taxi til kroner 245, samt taxi fra Nice til Monaco til 100 euro, da han mistet fellestransporten. Klager krever også erstatning for "tort og svie" for ødelagt langhelg.

Det fremgår av Norwegians vilkår at dersom man skal reise innenfor Schengen, må man ha med seg pass eller nasjonalt ID-kort. Det samme fremgår av politiets nettsider, hvor det også fremgår at Frankrike har grensekontroll. Det er den enkelte reisende som selv er ansvarlig for å ha med seg nødvendige reisedokumenter. Norwegian må ha rett til å nekte å befordre passasjerer som ikke har med seg pass. Selv om han tidligere ikke er blitt nektet å reise på dette grunnlag, har Norwegian like fullt denne adgangen.

Nemnda kan derfor ikke se at det er grunnlag for et erstatningsansvar mot Norwegian i dette tilfellet.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)