

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet nektet ombordstigning.

Dato

15.12.2017

Saksnummer

2016-00932

Tjenesteytere

Qatar Airways

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Dar es Salaam den 28. september 2016 via Doha sammen med sin familie. Ved innsjekk på Gardermoen blir klagers datter nektet innsjekk da hennes pass utløper mindre enn seks måneder etter hjemkomst. Klager sjekker om nødpass er tillatt med den norske ambassaden i Dar es Salaam, og får bekreftet dette, det vises til fremlagt bekreftelse fra ambassaden. Han skaffer nødpasset men blir likevel stoppet av Qatar Airways.

Klager ender opp med å endre billettene for hele familien til fem dager senere 3. oktober for å få tid til å skaffe et nytt pass, endringsgebyret fra Qatar Airways kom på kroner 11 684. Klager mistet fem dager av ferien.

Klager krever refusjon av endringsgebyr kroner 11 684. Videre krever han kompensasjon for tapt ferie.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Alle flyselskap forholder seg til et felles datasystem TIMATIC for oversikt over hvert land sine innreiseregler. Her kommer det frem at nødpass ikke er tillatt for nordmenn til Tanzania.

To personer i reisefølget på fem hadde ugyldige pass for innreise til Tanzania. Det er flyselskapets ansvar å påse at passasjerene ankommer sin destinasjon uten problemer, flyselskapet vil ikke risikere at passasjerer ankommer sin destinasjon uten å få komme inn i landet.

Det er passasjerenes eget ansvar å påse at alle reisedokumenter er i orden før avreise.

Qatar Airways kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerkjer

Det er passasjerenes ansvar å sørge for nødvendige reisedokumenter som pass og visum, og flyselskapenes ansvar å kontrollere at hun har nødvendige reisedokumenter. Hvis et flyselskap tar med en passasjer som ikke har papirene i orden, kan selskapet bli ilagt en bot av det aktuelle landet. Selskapet må også besørge retur av passasjer.

En passasjer som blir avvist på grunn av ufullstendige reisedokumenter, har ikke rett til erstatning, refusjon / ombooking og forpleining etter EU-forordning 261/2004 artiklene 7, 8 og 9, jf artikkel 4. En passasjer som blir uberettiget avvist, har derimot rett til slik kompensasjon.

Det ser ikke ut til å være omtvistet at passet til klagerens datter ikke var gyldig i seks måneder etter hjemkomst og at Qatar Airways var berettiget til å avvise klagerens datter på Gardermoen på dette grunnlaget. Det ser heller ikke ut til å være omtvistet at klageren foreslo å skaffe nødpass, men at dette ikke ble gjort fordi flyselskapets representant opplyste at nødpass ikke ville bli akseptert under henvisning til Timatic.

Flertallet - lederen og forbrukernes representanter - mener at klagerens datter ble uberettiget avvist av Qatar Airways:

Klageren har fremlagt dokumentasjon fra Tanzanias ambassade i Stockholm som viser at det ikke er riktig at norske nødpass ikke aksepteres i Tanzania. Etter flertallets syn må Qatar Airways i tråd med flertallets syn i FLYKN-2015-724, bære ansvaret for at det ikke lot klagerens datter avhjelpe det ufullstendige passet med et nødpass.

Klagerens datter har etter dette rett til standarderstatning som på grunn av reiseavstanden utgjør 600 euro. Hun har også rett til å få dekket den delen av ombookingsgebyret som gjelder henne.

Flertallet legger til grunn at klagerens datter var mindreårig og at en forelder måtte bli igjen for å hjelpe henne med å skaffe nytt pass med mer. Flertallet mener derfor at klagerens datter og en av foreldrene har rett til standarderstatning som på grunn av reiseavstanden utgjør 600 euro per person. Flertallet mener videre at de to har rett til å få dekket den delen av ombookingsgebyret som refererer seg dem.

Flertallet mener at det ikke er grunnlag for erstatning for de andre tre i reisefølget. Det er ikke opplyst hva som var grunnen til at ikke de andre tre kunne reise som planlagt, og begrense skaden.

Etter flertallets syn plikter Qatar Airways å betale 1 200 euro og 2/5 av endringsgebyret på 11 684 kroner, til klageren.

Nemndas mindretall - flyselskapenes representanter - mener at Qatar Airways i tråd med mindretallets syn i FLYKN-2015-724, har gjort det som med rimelighet kan forventes for å kartlegge innreisebestemmelsene i en situasjon hvor passasjerene ikke har gyldig pass med seg:

Det vil alltid være passasjerenes 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 for eksempel 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 destinations, transit points, nationality, travel document, residence country etc.

I følge IATA Timatic er det krav om gyldig pass for reise til Tanzania.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Qatar Airways betaler 1 200 euro og 2/5 x 11 684 kroner til klageren.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Linda Olsen (Norwegian)