

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet nektet ombordstigning.

Dato

12.05.2020

Saksnummer

2019-03179

Tjenesteytere

Qatar Airways

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans tre barn skulle reise fra Oslo til Lagos via Doha med Qatar Airways den 1. juli 2019. Klager og hans barn er norske statsborgere med norske pass. Før avreise kontaktet klager den nigerianske ambassaden i Stockholm for å få visum. Grunnet tekniske problemer med sitt visa-system, fikk klager beskjed om å skaffe visum ved ankomst Nigeria.

Klager fylte ut visa-søknadsskjemaer på forhånd for alle fire, og hadde disse med seg på flyplassen. Kun ett skjema var elektronisk og ikke skrevet ut. Det står imidlertid ingenting om at skjemaet må skrives ut på forhånd.

Ved innsjekk ble klager imidlertid nektet ombordstigning med den begrunnelse at han ikke kunne fremlegge korrekte reisedokumenter. Han ble bedt om å skrive ut nødvendige papirer, dette til tross for at han hadde all informasjon elektronisk på sin telefon. Da han kom tilbake til skranken var den stengt, og damen bak skranken beklaget og sa hun ikke var klar over at klager hadde nødvendige reisedokumenter på sin telefon. Klager ble bedt om å ringe Qatar Airways.

Hendelsen på flyplassen var svært ubehagelig, klager ble behandlet svært uprofesjonelt. Han var fortvilet, og hans barn gråt og spurte spørsmål faren ikke kunne svare på.

Klager krever refusjon av følgende utgifter:

Flybilletter 22 764 kr

Flybussen 640 kr

Visum (visa on arrival) 858 kr

Totalt 24 262 kr

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager og hans familie ble nektet ombordstigning da han ikke kunne fremlegge nødvendig reisedokumentasjon. Klager kunne fremlegge noe, men bekreftelse på visum var ikke skrevet ut. Dette kreves i henhold til TIMATIC (Travel Information Manual Automatic) som alle flyselskap må forholde seg til. Her står det:'

VISA DESTINATION NIGERIA

VISA REQUIRED, EXCEPT FOR PASSENGERS CAN OBTAIN VISA ON ARRIVAL IF THEY HAVE A PRINTED CONFIRMATION FROM THE IMMIGRATION AUTHORITY HEADQUARTERS IN ABUJA THAT A VISA HAS BEEN APPROVED BEFORE DEPARTURE.

Denne informasjonen er tilgjengelig på Qatar Airways hjemmeside. Det er passasjerens ansvar å møte til innsjekk med nødvendige reisedokumenter.

Klager har mottatt kroner 973 per billett fra sitt reisebyrå for refunderbare skatter og avgifter. Klager har imidlertid krav på ytterligere kroner 2 902 fra reisebyrået. Klager bes henvende seg til reisebyrået for å få også disse skattene refundert.

Qatar Airways kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Passasjerene plikter selv å sørge for å ha nødvendige reisedokumenter, herunder visum. Manglende visum kan føre til at passasjerer ikke får reise inn i vedkommende land. Flyselskapet er ansvarlig for å kontrollere at passasjerer har nødvendige reisedokumenter. Dersom selskapet tar med passasjerer som ikke har papirene i orden, kan selskapet bli ilagt en bot av vedkommende lands myndigheter. Selskapet må videre besørge retur av passasjerer.

Alle norske statsborgere trenger visum for innreise til Nigeria. Passasjerer må selv undersøke pass- og visumregler og sørge for å ha gyldige dokumenter ved avreise. At klager ikke hadde satt seg inn i reglene angående visum, kan ikke flyselskapet lastes for. Da selskapet kontrollerte reisedokumentene på Gardermoen og fant at klager ikke hadde skrevet ut visum til Nigeria, var det korrekt å nekte ham ombordstigning.

Nemnda har forståelse for at situasjonen var vanskelig, og at det kan virke formalistisk at elektroniske dokumenter ikke ble godkjent ved innsjekk. Imidlertid er reglene som nevnt over, og nemnda er av den oppfatning at Qatar Airways ikke er ansvarlig for at klager ikke fikk sjekket inn på Gardermoen. 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)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Maricor Maglasang (HRG Nordic)
- Joachim Sponheim (SAS)