

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning som følge av nektet ombordstigning.

Dato

10.10.2012

Saksnummer

057/12F

Tjenesteyter

Qatar Airways

Krav om erstatning som følge av nektet ombordstigning.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne skulle reise fra Oslo til Delhi via Doha 23. oktober og retur 2. desember 2011. På returen ble samtlige klagere nektet ombordstigning i Delhi på QR233 med begrunnelse av at de manglet nødvendige papirer. Klagerne hadde norske og svenske pass, samt indiske pass med oppholdstillatelse i Norge.

Klagerne fikk beskjed om å henvende seg til den norske ambassaden i Delhi, og at de deretter skulle få booket om billettene. Den norske ambassaden stilte seg undrende til hvorfor klagerne ble nektet ombordstigning, og sendte e-post til Qatar om at papirene til klagerne var i orden.

Da klagerne kontaktet Qatar for å endre billettene, fikk de beskjed om at kun en av de syv billettene kunne endres. Det endte med at klagerne måtte kjøpe seks nye billetter Delhi - Oslo. I tillegg måtte klagerne endre sine innenriksbilletter i Norge.

Klagerne vil understreke at pass, visum og papirer var i orden for samtlige reisende. Klagerne krever refusjon av nye billetter kroner 16 837, endringsgebyr innenriks billetter kroner 1 649, samt taxi utgifter i Delhi kroner 1 650.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Qatar Airways har i det vesentlige anført:

En av de reisende med indisk pass ble nektet ombordstigning, da hun ikke hadde lesbar oppholdstillatelse for Norge. De andre seks nektet å reise, selv om de ikke hadde endringsbare billetter, med begrunnelse av at alle syv ønsket å reise sammen. Dette var en avgjørelse klagerne tok på egen hånd.

Hendelsen var utenfor Qatar Airways kontroll. Qatar Airways må forholde seg til hvert lands immigrasjonsmyndigheter. Qatar Airways er svært årvåken for å forsikre seg om at alle passasjerer oppfyller immigrasjonskrav for sin endelige destinasjon. Dette for å unngå at

passasjerene blir nektet innreise ved ankomst på bestemmelsesstedet. Flyselskapene risikerer store bøter dersom de sender avgårde passasjerer uten gyldige innreisepapirer.

Det er passasjerenes eget ansvar å sørge for at alle papirer er i orden før avreise. Qatar Airways påtar seg intet ansvar når dette kravet ikke oppfylles, og kan derfor ikke imøtekomme klagernes krav.

Det vises for øvrig til Qatar Airways brev.

Nemnda bemerker:

Passasjerer plikter selv å sørge for å ha nødvendige reisedokumenter herunder visum/oppholdstillatelse. Manglende visum/oppholdstillatelse kan føre til at passasjerer ikke får reise inn i vedkommende land. Utgifter passasjerer blir påført i den forbindelse må i utgangspunktet betales av passasjerer selv, og flyselskapet vil kunne bli ilagt en større bot.

Det står i dette tilfelle påstand mot påstand om hva som skjedde i Delhi. Klager påstår at samtlige ble nektet ombordstigning, mens Qatar Airways anfører at kun én av de reisende ble nektet ombordstigning da hun ikke hadde lesbar oppholdstillatelse for Norge.

Nemnda har ved vurderingen av saken delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen og flyselskapenes representanter, finner på bakgrunn av de foreliggende opplysninger mest sannsynlig at kun én person, klagers mor, ble nektet ombordstigning. Flertallet viser til Qatar Airways redegjørelse og til e-posten fra den norske ambassade av 2. desember 2012. Denne gjelder kun klagers mor. Det tyder på at det kun var hennes papirer det ble stilt spørsmål ved. De øvrige reisendes papirer var således utvilsomt i orden, og flertallet kan ikke se at Qatar Airways hadde noen grunn til å avvise disse. Flertallet kan ikke se bort fra at det kan ha oppstått en misforståelse på dette punkt, men kan ikke se at Qatar Airways kan lastes for dette. Alle seks hadde billetter som ikke kunne endres, noe de selv måtte være klar over.

Flertallet er av den oppfatning at Qatar Airways i den foreliggende situasjon ikke kan lastes for å ha nektet klagers mor ombordstigning. Da det ble klart at hun hadde innreisetillatelse til Norge, fikk hun endret billetten til en senere avgang uten omkostninger. De øvrige, som etter flertallets bevisvurdering ikke ble nektet å benytte sine opprinnelige billetter, må selv betale for de nye billettene og øvrige utgifter de ble påført.

Mindretallet, forbrukernes representanter, finner det mest sannsynlig at hele reisefølget ble nektet ombordstigning. Om det har oppstått en misforståelse på dette punkt, er Qatar Airways etter mindretallets oppfatning nærmest til å bære ansvaret for dette.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

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

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann
Elise Korsvik, Forbrukerrådet
Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa
Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS
Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS.

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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.