

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om full refusjon av billettprisen og erstatning for påførte ekstrakostnader til ny billett, grunnet nektet ombordstigning.

### Dato

19.12.2016

### Saksnummer

2016-00309

### Tjenesteytere

Qatar Airways

### Klager har i det vesentlige anført

Klagers tante skulle reist fra Delhi til Oslo via Doha den 13. november 2015 kl. 04:35 med QR 579.

Ved innsjekking på flyplassen i Delhi hadde tanten med pass, tur/retur billett og Schengen visa utstedt av den norske ambassaden i New Dehli. Hun ble nektet å sjekke inn grunnet manglende «invitation letter from the sponsors». Da dette brevet ble fremskaffet av familie i Norge, var det ifølge representanten fra flyselskapet ikke et gyldig dokument.

Ved videre protester fra klager og hennes mann ble det informert om at dette dokumentet ble forevist innsjekkingen for sent. Ved telefonisk kontakt har selskapet nektet å fremskaffe skriftlig forklaring som forklarer hvorfor klager ble nektet innsjekking.

Klager måtte derfor bestille ny reise for tanten fra Delhi til Oslo via Moskva den 15. november 2015 kl. 05:10 med Aeroflot. Hos dette flyselskapet hadde klagers tante ingen problemer med å fullføre reisen.

Klager krever at utgiften for de opprinnelige billettene refunderes, og at de påførte ekstrakostnadene for de nye billettene med Aeroflot erstattes av Qatar.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Alle passasjerer er ansvarlig for å sørge for at de har alle nødvendige og oppdaterte dokumenter som kreves for å gjennomføre reisen. I denne saken henvendte klager seg til disken 45 minutter før den stengte. Klager hadde da et «Schengen C type visa» og var

ikke i stand til å redegjøre reisens mål eller fremlegge økonomisk dokumentasjon på at hun kunne forsørge seg selv, annet enn returbilletten tilbake til Delhi.

Klager ble gitt instruksjoner om å fremskaffe dokumentasjon som kunne bevise reisens formål, eksempelvis «invitation letter from the sponsors», innen en tidsramme på 30 minutter.

Qatar Airways krever at passasjerer fra ulike land kan fremskaffe dokumenter som viser reisens formål. Det påhviler passasjerene å sørge for at disse dokumentene er korrekte.

Qatar kan på grunnlag av overnevnte ikke imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

Passasjerene plikter selv å sørge for å ha nødvendige reisedokumenter, herunder visum og gyldig pass. Flyselskapet er i forhold til angjeldende land 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 passasjerer.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagers tante rent faktisk hadde gyldig pass, gyldig visum til Norge og tur/retur billett. Qatars innsjekkingspersonale tok således feil da de mistenkte at visumet ikke var gyldig.

Nemnda er av den oppfatning at det ikke kan forventes at en person som har fått et visum, ved fremmøte på flyplassen skal ha med underlagsmaterialet for visumsøknaden i tillegg til visumet.

Etter nemndas vurdering var det således uriktig av Qatar å avvise passasjerer. Nemnda anbefaler at Qatar Airways erstatter passasjerer/klager de merutgifter passasjerer/klager ble påført (prisen for billetter med Aeroflot fratrukket prisen for billetter med Qatar Airways) som følge av den uberettigete avvisningen.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Qatar Airways erstatter passasjerer/klager de merutgifter de ble påført.

### **Nemndas representanter**

Einar Kaspersen (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)