

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet nektet ombordstigning.

### Dato

12.05.2017

### Saksnummer

2016-00650

### Tjenesteytere

Qatar Airways

### Klager har i det vesentlige anført

Klagers kone skulle reise tilbake fra Oslo til Singapore via Doha den 16. juli 2016. Hun hadde separat fergebillett videre fra Singapore til Bintan Island i Indonesia. Klagers kone er indonesisk statsborger.

Klagers kone sjekket inn 2 timer før avgang uten problem, men da hun skulle boarde flyet ble hun stoppet i gaten med begrunnelse av at hun hadde en åpen fergebillett uten fast reisetidspunkt. Klager stiller seg undrende til denne begrunnelsen da indonesiske statsborgere ikke behøver visum til Singapore. Klager stiller seg videre kritisk til at hun ikke ble informert om dette ved innsjekk, hun hadde da hatt to timer på seg til å skaffe en ny fergebillett.

Klagers kone ble booket om til tre dager senere. Da hun sjekket inn avreisedagen viste hun frem sin nye fergebillett med fast reisetidspunkt, men flyselskapet var denne gangen ikke interessert i denne og klager fikk gå ombord.

Klager og klagers kone fikk utgifter til tre netter på hotell i Oslo, ny fergebillett fra Singapore, tre dagers tapt arbeidsfortjeneste, flytogbilletter fra og til Gardermoen, mat, samt en ny togbillett for klager til hans hjemsted i Levanger.

Klager krever kompensasjon for hendelsen.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I henhold til artikkel 14 i Condition of Carriage, er det passasjerens eget ansvar å påse at alle reisedokumenter er i orden, pass, billetter, visum, og billetter videre fra transitsted til endelig bestemmelsessted, som i denne saken.

Indonesiske statsborgere kan få visum til Singapore for maksimum 30 dager. Klager hadde en fergebillett fra Singapore til Indonesia i slutten av september. Dette oversteg 30 dager og klager fikk av den grunn ikke reise. Denne avgjørelsen ble tatt på grunnlag av informasjonen som kommer frem i TIMATIC (Travel Information Manual Automatic) som alle flyselskap må forholde seg til.

Qatar Airways booket av godvilje om klagers billett til neste ledige avgang den 19. juli.

Qatar Airways kan ikke imøtekomme klagers krav utover at flyselskapet allerede har tilbudt gratis ombooking.

### **Nemnda bemerker**

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 bli uberettiget avvist, har derimot rett til slik kompensasjon.

Slik flertallet - lederen og flyselskapenes representanter - ser det, ble klagerens kone berettiget avvist på flygningen lørdag 19.07.2016:

Det ser ikke ut til å være omtvistet at klagerens kone som indonesisk statsborger kunne få visum til Singapore på maksimalt 30 dager, og at hun hadde en åpen billett med ferge fra Singapore til hjemlandet som løp ut i september - med andre ord mer enn 30 dager etter ankomst til Singapore. I følge TIMATIC (Travel Information Manual Automatic) som er IATAs (International Air Transport Association) system for å undersøke pass- og visumbestemmelser over hele verden, ville klagerens kone kunne vært nektet innreise til Singapore. Flertallet mener at det ikke vil være riktig å pålegge selskapet risikoen for å måtte betale hjemreise og bot.

Etter flertallets syn gikk ikke ansvaret over på flyselskapet fordi kontrollen av reisedokumentene først skjedde ved gaten. Ansvaret for nødvendige reisedokumenter lå på klagerens kone hele tiden.

Mindretallet - forbrukernes representanter - mener derimot at klagerens kone ble uberettiget avvist:

Det er ikke fremlagt serviceraport fra Airport Service Management og informasjonen fra TIMATIC som underbygger selskapets påstand om at hun ville ha blitt nektet innreise. At

selskapet ikke sjekket fergebilletten ved den senere avreisen, underbygger at hun som indonesisk statsborger ville fått visum til Singapore på inntil 30 dager.

**Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klageren gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Jannicke Johannesen (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
- Anne-Kathrine Sand (SAS)
- Camilla Dragvoll (Ticket)