

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon grunnet nektet ombordstigning.

Dato

08.05.2018

Saksnummer

2017-02137

Tjenesteytere

Thai Airways

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans kone skulle reise fra Oslo til Hanoi den 3. juli 2017 via Bangkok med Thai Airways. Formålet var deres bryllupsreise som de hadde spart til i to år. Klager hadde sjekket på forhånd med den vietnamesiske ambassaden at det som norsk statsborger var i orden å reise med nødpass til Vietnam. Da klager skulle sjekke inn avreisedagen ble de nektet ombordstigning med den begrunnelse at nødpass ikke var tillatt. Det nyttet ikke hva klager sa, Thai Airways' handlingagent på Gardermoen ville ikke la han reise. Klager stiller seg kritisk til måten han ble behandlet på og snakket til.

Klager viser til fremlagt utskrift av e-post dialog med den vietnamesiske ambassaden i Norge som bekrefter at nødpass er i orden dersom man har visum, og at man kan få visum ved ankomst Vietnam.

Klager krever refusjon av tapt bryllupsreise, tilsammen kroner 28 783.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble nektet ombordstigning da det i henhold til TIM (Travel Information Manual) som alle flyselskap må forholde seg til, ikke er tillatt å reise til Vietnam med nødpass som norsk statsborger. Thai Airways viser til fremlagt utskrift fra sine reisevilkår, TIM for juli 2017, samt bekreftelse fra flyplassansvarlig. I TIM ser man at Norge ikke fremkommer i listen over land som kan reise inn i Vietnam med nødpass.

Det er passasjerenes ansvar å påse at riktige reisedokumenter fremlegges ved innsjekk. Thai Airways er i likhet med alle andre flyselskap pålagt av landets myndigheter å utføre pass- og visumkontroll ved avreise, og flyselskapene har mandat til å avvise passasjerer som mangler gyldige reisedokumenter. Thai Airways kan ikke forholde seg til uformell e-

mail dialog eller lignende som fremlegges av passasjerene, og kan heller ikke "gamble" med at en innreise kanskje kan gjennomføres, da dette kan få konsekvenser for den ansatte, den reisende og for flyselskapet. Er det tvil, er flyselskapene i sin fulle rett til å avvise passasjeren, slik både luftfartsloven og Thai Airways reisevilkår tilsier.

I Thai Airways datasystemer ser det ut til at klager har valgt å reise til Bangkok, og så vidt flyselskapet kan se er ikke dette opplyst av klager verken i klagen til Thai Airways eller til nemnda. Dessverre er det ingen refusjonsrett på delvis benyttede billetter.

Thai Airways kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Thai Airways brev.

Nemnda bemerker

Passasjerene plikter selv å sørge for å ha nødvendige reisedokumenter, herunder gyldig pass. Ugyldig pass kan føre til at passasjerene ikke får reise inn i vedkommende land. Flyselskapet er 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 vider besørge retur av passasjerer. Da selskapet kontrollerte reisedokumentene på Gardermoen og fant at klager kun hadde nødpass, var det korrekt å nekte ham ombordstigning.

Før klager fikk fullført sin bestilling måtte han krysse av for å ha lest regler og vilkår. Her kommer det frem at det er den reisendes ansvar å kontrollere at alle reisedokumenter er korrekte og i tråd med reglementet.

I forholdet mellom passasjerer og flyselskapet eller reiseselskapet, er det etter nemndas vurdering passasjerer som har ansvaret for å ha gyldige reisedokumenter. I dette tilfellet var klager gjennom selskapets regler og vilkår gjort oppmerksom på at nødpass ikke er godkjent for reiser til Vietnam for norske statsborgere.

Nemnda er av den oppfatning at Thai Airways ikke er ansvarlig for at klager ikke fikk sjekket inn til Vietnam,

Klager krever refusjon av bryllupsreisen da denne ikke ble noe av. Thai Airways hevder klager har benyttet deler av sin flybillett fra Oslo til Bangkok, og at flyselskapet av den grunn ikke kan refundere en delvis benyttet billett. Klager har fått muligheten til å kommentere Thai Airways påstand, men har valgt å ikke gjøre det.

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)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
- Camilla Rise (NHO luftfart)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)