

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon grunnet nektet ombordstigning.

### Dato

16.08.2018

### Saksnummer

2017-01638

### Tjenesteytere

Widerøe

Wizz Air

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Sandefjord Torp til Wroclaw den 24. mai 2017 kl. 21:55 med W6 1880. Da klager ankom Torp hadde han allerede sjekket inn på Internett og gikk derfor rett til sikkerhetskontrollen. Boardingkort og håndbagasjen ble sjekket av en ansatt i Widerøe. Ved ombordstigning var det også en ansatt fra Widerøe som sjekket reisedokumentene og her ble klager også bedt om å fremvise pass. Siden Polen er et Schengenland så hadde ikke klager med seg sitt pass, men på grunn av dette ble klager nektet ombordstigning.

Klager har reist mange ganger til Polen med SAS og det har aldri vært et krav om å fremvise pass hverken ved innsjekking eller ombordstigning. Klager reiste med SAS til Krakow dagen etter, 25. mai, og ble ikke avkrevd pass.

Det fremkommer ikke på Wizz Air-billetten til klager noe krav om pass for reise med selskapet. På Wizz Airs hjemmeside står det kun at passasjerer må ha reisedokumenter i henhold til kravene i landene man reiser fra og til. Klager påpeker at det ikke er krav om pass for reise mellom Schengenland.

Klager krever som følge av nektet ombordstigning på Torp:

Refusjon av ny flybillett med SAS til kroner 1.656.

Togreise Torp – Oslo 24. mai: kr. 273

Togreise Oslo – Gardermoen 25. mai: kr. 180

Taxi Krakow – Wroclaw (3t): kr. 535

Totalt: kr. 2 644

Utover flybilletten har ikke klager kvitteringer for sine utlegg.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Widerøe har i det vesentlige anført:

I dette tilfellet er det Widerøe Ground Handling AS som har håndtert innsjekking / boarding på vegne av Wizz Air. Widerøe Ground Handling skal da handle i tråd med Wizz Airs gitte prosedyrer og krav til service.

Det er Wizz Airs oppgave å følge opp sin handlingagent hvis deres prosedyrer ikke er fulgt. Det er alltid opererende flyselskap (Wizz Air) som er ansvarlig for eventuelle økonomiske krav.

Widerøe Flyveselskap AS har i dette tilfellet ikke vært involvert i denne hendelsen.

Wizz Air har i det vesentlige anført:

Wizz Air viser til sin hjemmeside: «If you are travelling within the Schengen area you don't need to fill in the travel document details during the online check-in procedure, since you are not required to provide such details.»

Videre anbefaler Wizz Air å ta med pass eller ID kort når man reiser til et annet land. Dette for å bevise sin identitet om man blir stoppet av politiet eller ved ombordstigning på flyet, da førerkort ikke er akseptert som godkjent dokument / bevis på identitet. Wizz Air er ikke direkte involvert i innsjekkingen på flyplassen og de kan ikke påvirke deres beslutning.

Klager ble nektet ombordstigning da han kun hadde førerkort som bevis. Ved bestilling må den reisende akseptere Wizz Air sine «General Conditions of Carriage». Wizz Air henviser til artikkel 11 nr. 11.1 til 11.4 om Travel Documents:

#### Article 11. TRAVEL DOCUMENTS

11.1 You must have all necessary entry, exit, medical and other documents required by the Countries Affected by Carriage and to comply with the relevant rules and regulations of the Countries Affected by Carriage. The Travel Document You use for border control and boarding must be the same You used for check-in. We are not liable for the existence, propriety and validity of Your Travel Documents. If You fail to meet these requirements or should Your Travel documents be improper or incomplete, We disclaim any and all liability for any damages arising as a result.

Wizz Air kan ikke imøtekomme klagers krav.

#### **Nemnda bemerker**

Saken gjelder at klager ved ombordstigning ble bedt om å vise sitt pass. Han hadde ikke pass med seg og ble derfor nektet ombordstigning.

Da klager bestilte billetten på Wizz Airs hjemmeside bekreftet han at han aksepterte selskapets General Conditions of Carriage, hvor følgende fremgår:

#### Article 11. TRAVEL DOCUMENTS

11.1 You must have all necessary entry, exit, medical and other documents required by the Countries Affected by Carriage and to comply with the relevant rules and regulations of the Countries Affected by Carriage. The Travel Document You use for border control and boarding must be the same You used for check-in. We are not liable for the existence, propriety and validity of Your Travel Documents. If You fail to meet these requirements or should Your Travel documents be improper or incomplete, We disclaim any and all liability for any damages arising as a result.

Passet er det eneste internasjonalt godkjente norske identifikasjonsbevis. Det er etter nemndas oppfatning helt normalt at man blir bedt om å identifisere seg ved innsjekk eller ombordstigning, selv om dette ikke alltid skjer.

Fra UD's hjemmeside fremgår:

Det er ikke visumplikt for nordmenn i Polen. Mange land i Europa har innført grensekontroll der man tidligere kunne reise uten pass, dette gjelder også i Norden. Gyldig pass som reisedokument er nødvendig. Pass er også det eneste gyldige identifikasjonsdokument for norske borgere.

Passasjerene plikter selv å sørge for å ha nødvendige reisedokumenter. 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 videre eventuelt besørge retur av passasjerer. Da handling agenten kontrollerte reisedokumentene ved ombordstigning og fant at klager manglet pass, var det korrekt å nekte han ombordstigning.

Det er det «transporterende luftfartsselskap» som er ansvarlig etter EU-forordningen. I henhold til artikkel 2 bokstav b, er et «transporterende luftfartsselskap» et «lufttransportforetak som utfører eller har til hensikt å utføre en flygning i henhold til en avtale med en passasjer eller på vegne av en annen person, juridisk eller fysisk, som har avtale med denne passasjerer».

Klager kjøpte billetten på Wizz Air sin hjemmeside, og det var Wizz Air som utførte flygningen og følgelig var transporterende luftfartsselskap.

Widerøe Ground Handling AS tok seg bare av check-in og boarding på vegne av Wizz Air og opptrådte etter nemndas syn korrekt. Widerøe flyselskap AS har ikke vært involvert i denne saken.

Etter dette kan ikke nemnda anbefale at klager gis medhold.

**Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Vibecke Groth (leder)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
- Line Olafsen (Norwegian)
- Camilla Dragvoll (Ticket)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)