

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning og refusjon ved nektet ombordstigning. Gyldighet pass.

Dato

18.10.2019

Saksnummer

2019-01341

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans sønn skulle reise med Norwegians flyvning DY1890 fra Oslo lufthavn (OSL) til Larnaca (LCA) 29. desember 2018. De to passasjerene ankom flyplassen i tide, og gikk til innsjekking. Her ble de nektet ombordstigning av en av Norwegians ansatte, med den begrunnelse at sønnens pass hadde utløpsdato 22. januar 2019. Det ble sagt at siden passasjerene var russiske statsborgere, kunne de ikke reise til Kypros med mindre passene var gyldige mer enn tre måneder fra innreisedato. Klager fikk ikke vite hjemmelen for en slik nektelse, selv om han ba om det.

Klager viste videre til at han og sønnen bor på Kypros og at sønnens oppholdstillatelse der var gyldig til 2026. Klagers kone, sønnens mor, er kypriotisk statsborger. Utover dette fremviste han også et dokument utstedt av kypriotiske myndigheter som viser at sønnen tidligere var kypriotisk statsborger. Norwegians personale nektet imidlertid å forholde seg til dette, da dokumentet var skrevet på gresk.

Norwegians ansatte tilbød klager å kontakte den russiske ambassade. Klager skulle imidlertid reise på en søndag, og som følge av høytiden ville ikke ambassaden åpne igjen før 8. januar. Klager valgte derfor å kjøpe billetter med første fly til Moskva med Aeroflot for seg selv og sønnen, og neste dag reiste de fra Moskva til Kypros uten problemer.

På bakgrunn av det ovennevnte har klager anført at Norwegian nektet de to reisende ombordstigning på feilaktig grunnlag. Som følge av dette har han fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 600 euro pr. person, totalt 1 200 euro for to passasjerer, samt refusjon av ubenyttede flybilletter til 420 euro og nye flybilletter fra Oslo til Moskva og videre til Kypros til kroner 4 270 og 46 119 russiske rubler.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble nektet å reise med Norwegians flyvning DY1890 fra Oslo til Larnaca. Klager hadde et pass som utløp én måned etter avgang, i tillegg til oppholdstillatelse på Kypros. Passasjerer hadde russisk pass. Det følger av informasjonen i Timatic at personer med russisk pass som reiser til Kypros, må inneha pass med gyldighet på minst tre måneder etter avreise.

Agentene på flyplassen informerte om at de ikke forstod gresk, slik at det var umulig for dem å lese på oppholdstillatelsen, som var skrevet på gresk. Det kan ikke være et krav om at Norwegians flyplassagenter forstår alle språk.

Selskapet viser til sine vilkår artikkel 9, om at flyselskapet har anledning til å nekte ombordstigning dersom passasjerene mangler gyldige identifikasjonsdokumenter for reise. Selskapet har på dette grunnlag avvist klagers erstatningskrav.

Nemnda bemerker

Enkelte land setter som vilkår for innreise at passasjerenes pass skal være gyldige i en viss tid etter at man reiser inn i landet. I dette tilfellet var det et krav om at passet skulle ha en gyldighet på minst 3 måneder etter avreise.

Klagers sønns pass hadde utløpstid mindre enn tre måneder etter avreise, og han ble derfor nektet innreise til Kypros.

I dette tilfellet hadde imidlertid både klager og hans sønn bosted på Kypros. Sønnen hadde oppholdstillatelse på Kypros frem til 2026. Denne var inntatt i passet, på engelsk. Å nekte noen innreise til et land der man har oppholdstillatelse i mange år fremover fordi passet ikke er gyldig i mer enn tre måneder, fremstår som lite skjønnsomt. Flyselskapet må på grunn av håndteringen av situasjonen i dette tilfellet være ansvarlig for deler av klagers utgifter, samt standarderstatning for nektet ombordstigning.

Klager har opplyst at han og sønnen reiste til Kypros dagen etter med et annet flyselskap, og ble sluppet gjennom grensekontrollen uten problemer.

Nemnda anbefaler at Norwegian betaler standarderstatning til klager og hans sønn for feilaktig nektet ombordstigning på 800 euro. I tillegg anbefaler nemnda at Norwegian dekker deler av klagers reiseutgifter til Kypros. Erstatningen fastsettes til kroner 5 000.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian betaler standarderstatning til klager med 800 euro, samt erstatning for reiseutgifter med kroner 5 000.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)