

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning av flybilletter og hotell grunnet nektet ombordstigning.

### Dato

10.10.2012

### Saksnummer

119/12F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning av flybilletter og hotell grunnet nektet ombordstigning.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde kjøpt reise til Dubai for sin familie for å feire sin kones 50 års dag.

På Gardermoen avreisedag den 26. desember 2011, ble klager nektet å sjekke inn da han kun hadde nødpass. Årsaken var at hans originale pass var hos en ambassade for visum til forretningsreise to dager etter tilbakekomst fra Dubai.

Klagers kone fikk sjokk av hendelsen og ble lagt inn på sykehus. Klager måtte kansellere hele reisen til en verdi av kroner 78 690.

Klager stiller seg svært kritisk til at Norwegian ikke informerer passasjerer som skal reise til Dubai at nødpass ikke er tillatt. Norwegian var kjent med dette fra tidligere og burde ha informert om dette.

Klager krever erstatning for tapte flybilletter og forhåndsbetalt hotellopphold på til sammen kroner 78 690.

Det vises for øvrig til klagers brev.

#### Norwegian har i det vesentlige anført:

Fra januar 2001 aksepterer ikke nødpass som innreisedokument i De Forente arabiske emirater. Dersom Norwegian likevel skulle velge å sende passasjerer med nødpass til Dubai for at de selv kan forhandle med passinspektørene, risikerer Norwegian enorme bøter fra landets myndigheter dersom passasjerene ikke blir sluppet inn men blir returnert til Norge.

Passasjerer er pliktig å etterfølge alle lover, forskrifter og øvrige myndighetsbestemmelser knyttet til reisen i de land passasjerer flyr til eller fra. Passasjerer er selv ansvarlig for å fremskaffe alle nødvendige reisedokumenter, inkludert pass og visum dersom dette er nødvendig. Dette står på Norwegians nettsider.

Avbestillingsforsikringen klager bestilte gjennom Norwegian gjelder kun ved akutt sykdom før avreise. Klagers kones helsetilstand oppstod etter planlagt reise. Reisen klager søker refusjon av ble ikke avbrutt grunnet sykdom, men på grunn av manglende gyldig pass.

Norwegian kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav, da han ble nektet å reise på korrekt grunnlag.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

### **Nemnda bemerker:**

Passasjeren plikter selv å sørge for å ha nødvendige reisedokumenter herunder pass til de land der det er krevet. Manglende pass/gyldig pass kan føre til at passasjeren ikke får reise inn i vedkommende land. Flyselskapet har rett til å avise passasjerer som ikke har de nødvendige reisedokumenter. Dersom flyselskapet frakter passasjerer med ugyldige/mangelfulle reisedokumenter, risikerer det å bli ilagt en større bot fra vedkommende lands myndigheter.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at Dubai ikke godkjente norske nødpass ved innreise på den tid klager skulle reise. Norwegian var således berettiget til å avise klageren.

Det faller utenfor nemndas kompetanse å ta stilling til om klagers reiseforsikring kommer til anvendelse.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa

Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS.

*De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*