

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Klager ønsker kompensasjon på kr 61.245,55 på grunn av totalt spolert felles ferie for hele familien pga uenighet om gyldighet av pass som førte til at klagers svigerdatter ikke fikk bli med flyet fra Gardermoen 24. januar 2009. Og at bagasjen ikke ble tatt av flyet.

## Dato

20.01.2010

## Saksnummer

110/09F

## Tjenesteyter

SAS

Klager ønsker kompensasjon på kr 61.245,55 på grunn av totalt spolert felles ferie for hele familien pga uenighet om gyldighet av pass som førte til at klagers svigerdatter ikke fikk bli med flyet fra Gardermoen 24. januar 2009. Og at bagasjen ikke ble tatt av flyet.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klagers familie på seks personer skulle reise med Apollo til Jordan. Dette var en julegave fra mor og far til resten av familien.

Avgangen var fra Gardermoen med SK7301 lørdag 24. januar 2009 kl 09.30 til Aqaba. Følget sjekket inn og bagasjen og barnevognen ble sendt av sted, og etter å ha mottatt boardingcard, sjekket familien inn rutinemessig gjennom politiets passkontroll.

Da de skulle gå om bord i flyet ble klagers svigerdatter nektet adgang til flyet ved boardingsranken. Årsaken ble oppgitt til å være en teknisk feil med hennes svenske pass. Passet var allerede vist i innsjekkingen og forevist og godtatt av politiets passkontroll. Personene ved gaten opptrådte usedvanlig arrogante, ubehaglige og fullstendig uten vilje eller evne til å løse et selvkonstruert problem. Da det ble klart at svigerdatteren ikke fikk være med, besluttet selvfølgelig deres sønn og barn å avstå fra reisen. Klager ba da om at deres bagasje ble tatt av flyet, men dette ble blankt avvist. Mor, far og barn ble deretter etterlatt alene ved gaten, og måtte finne veien ut på egen hånd, med kun sin håndbagasje.

Da de avviste reisende kom hjem var de uten nøkler, disse var pakket i bagasjen, de måtte da vente ute i kulden uten yttertøy i over en time før låsesmeden kunne åpne ytterdøren og skifte lås.

Familien er usikker på om SAS evner å fatte hvilken belastning dette påførte familien, både fysisk og psykisk.

Det er to aspekter ved denne saken som er helt ubegripelige for klagerne. For det første kan det ikke herske noen tvil om at det kun er norsk politi som er den eneste instans som har myndighet til å vurdere ekthet og gyldighet av norske og så vel som utenlandske pass.

Oppgaven til personalet ved gaten skal kun være å kontrollere at identiteten til personer som går om bord i flyet er identisk med innehaver av bagasjen. Det er også helt ubegripelig at personalet ved gaten kan overprøve en kontroll og godkjenningen av et pass som allerede er vurdert og godkjent i to instanser, både ved innsjekkingen og hos politiet. Ved gaten vil en hver gyldig legitimasjon være tilstrekkelig, dette fremgår også klart av melding gitt av luftfartstilsynet, se vedlegg fra klager til saken.

### **SAS har i det vesentlige anført:**

SAS viser til sitt svarbrev til klager og har ingen ytterligere kommentarer til denne saken. SAS har bedt familien om å redegjøre for innkjøp i forbindelse med at bagasjen ikke ble utlevert til dem før flyet gikk til Jordan, men dette har SAS ikke fått tilbakemelding på.

I sitt svarbrev til klager skriver SAS:

SAS viser til at de nøye har gjennomgått saken for å fastslå hvorfor svigerdatteren ble nektet ombordstigning for reise til Aqaba i Jordan.

For reiser til/fra Schengenområdet kreves det gyldige reisedokumenter (pass, eventuelt visum) som skal godkjennes av politimyndighetene i ankomstlandet.

Svigerdatteren var klar over at det var en rift i passet hennes. I følge ansatte hos SAS handlingsagent «SGS» på Oslo Lufthavn Gardermoen gjorde svigerdatteren selv bakkeverten oppmerksom på skaden i hennes pass. I følge SGS var det en ca 2 cm rift på forsiden av passet mot ryggen, - samt at passet så generelt «slitent» ut.

Passet ble nøye vurdert av kompetente personer og passet ville sannsynligvis ikke blitt godkjent av jordanske myndighet. Da svigerdatteren er svensk statsborger kunne et midlertidig pass ikke skaffes hos politiet - noe man bistår med i slike tilfeller.

SAS viser også til artikkel 13.2 i sine Generelle Vilkår for Befordring («Conditions of Carriage»); «Før reisen begynner skal du kunne fremvise alle utreise-, innreise-, helse- og andre dokumenter som kreves i henhold til lover, forskrifter og bestemmelser fastsatt av offentlig myndighet i de berørte land og tillate oss å ta og beholde kopi av disse dokumentene. Vi forbeholder oss retten til å nekte befordring dersom du ikke har overholdt gjeldende regler, eller dersom det viser seg at dine reisedokumenter ikke ser ut til å være i orden.»

Det å ha sine reisedokumenter i orden er faktisk passasjerens ansvar og risiko - ikke flyselskapets. Siden dette høres ut som en lenge planlagt reise burde svigerdatteren ha skaffet seg et nytt pass før reisen. Hun var selv klar over at passet hadde synlige skader.

SAS avviser ethvert erstatningsansvar for økonomiske konsekvenser svigerdatteren ble påført grunnet nektet ombordstigning med SK7301.

Når det gjelder bagasjen som ikke ble tatt av flyet før avgang fra Oslo Lufthavn Gardermoen: Det er flyets kaptein som bestemmer om bagasje skal tas av i lignende tilfeller, eller om man på grunn av tidspress skal la bagasjen forbli om bord. I dette tilfellet besluttet kaptein at det

ikke var tid til å få satt av bagasjen til svigerdatteren og hennes mann. SAS henviser også til at når bagasje kommer på avveie under en reise sendes den i ettertid til passasjerens ankomststed med en annen flyvning.

SAS viser til det erstatningskrav de har mottatt også inkluderer erstatning for gjenstander som var sendt som innsjekket bagasje. SAS viser til artikkel 8 -

Bagasje i sine Generelle Vilkår for Befordring.

«Innsjekket bagasje skal ikke inneholde ømtålige og bedervelige gjenstander, eller spesielle verdigjenstander som penger, nøkler, reseptbelagte medisiner, briller/solbriller, flasker fotografiapparater, smykker, computere,.....m.m.»

Videre står det i artikkel 15.2.5:

«Vi har overhode ikke ansvar for skade og tap av gjenstander som ikke tillates tatt med som innsjekket bagasje i henhold til artikkel 8.3.»

Det inkluderer også følgeskader (SAS viser her til krav om dekning av utgifter til låsesmed, drosjer o.a.).»

SAS viser til klagers brev at SGS personalet med ansvar for ombordstigningen virket «usedvanlig arrogante, ubehagelige og fullstendig uten vilje eller evne til å løse et selvkonstruert problem.» SAS beklager på det dypeste dersom SGS ansatte, som deres handlingsagent, viste en arrogant og ubehagelig fremtredelse, - det skal ikke skje. Imidlertid hadde de ingen mulighet for å løse problemet, - og problemet var ikke selvkonstruert. Det oppståtte problem med nektet ombordstigning hadde sin årsak i at svigerdatterens pass var i en slik forfatning at det ble vurdert av ansatte i SAS handlingselskap SGS at det ikke ville bli godkjent av jordanske myndigheter.

Det er heller ingen uvanlig hendelse at politiets kontroll på norske lufthavner slipper gjennom passasjerer med ugyldige dokumenter på reise til land utenfor Schengen området. Det er flyselskapet som alltid må bære kostnadene når passasjerene nektes innreise til land utenfor Schengen området, - politiet har ikke noe økonomisk ansvar.

SAS viser til at svigerdatterens bagasje ikke ble levert henne før avreise til Fuerteventura 26. januar 2009, og at det var nødvendig å gå til innkjøp av noe nytt tøy. SAS ber om å få oversendt en revidert oversikt over nødvendige innkjøp.

Bortsett fra at SAS vil erstatte innkjøp av nødvendig sommertøy iht. artikkel 15.1.2 (a), avviser SAS kravet om erstatning.

### **Nemnda bemerker:**

Flyselskapet er ansvarlig overfor ankomstland utenfor Schengen at passasjerer har gyldige reisedokumenter (pass/visum). Dersom reisedokumentene ikke godkjennes av ankomstlandets myndigheter, plikter flyselskapet å bekoste transport av passasjerer tilbake til utreisestedet. Flyselskapet vil også risikere å måtte betale en bot til ankomstlandet.

Det står i dette tilfellet påstand mot påstand om passets beskaffenhet. Det er videre påberopt manglende fleksibilitet, evne/vilje til å løse problemet. Det er videre ikke fremlagt opplysninger som belyser jordanske myndigheters eventuelle vurdering av saken.

Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at saken reiser bevisspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen og finner derfor å måtte avvise saken, jf forskrift om klagenemnda for flypassasjerer § 6-2 bokstav d).

**Vedtak:**

Flyklagenemnda anbefaler at saken avvises.

Vedtaket var enstemmig.

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

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Lars Grøndal, Forbrukerombudet

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Anniken Wallin, Austrian Airlines

**Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Lars Grøndal, Forbrukerombudet, Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anniken Wallin, Austrian Airlines.

*De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.*