

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av endringsgebyr grunnet nektet ombordstigning.

Dato

09.04.2019

Saksnummer

2018-00579

Tjenesteytere

Qatar Airways

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge på tilsammen seks personer skulle reise fra Oslo til Cape Town via Doha den 18. desember 2017 med Qatar Airways. Passasjerene var fire voksne (to foreldre og to besteforeldre) og to barn. Klager hadde på forhånd sjekket med Qatar Airways at ved reise med barn under 18 år til Sør-Afrika, må man ha med bekreftelse på registrert foreldreansvar.

På Gardermoen ble reisefølget nektet å sjekke inn da de ikke hadde korrekt reisedokumentasjon. Først ble klager fortalt at de måtte fremlegge fødselsattest med navn på sykehus og doktor. I ettertid viser det seg at dette er feil, da denne informasjonen ikke kommer frem på originale fødselsattester. Etter mye frem og tilbake kom det til slutt frem at bekreftelsen på registrert foreldreansvar måtte være oversatt til engelsk. Klager stiller seg kritisk til at hun ikke ble informert om dette da hun kontaktet Qatar Airways før avreise.

Klager og reisefølget ble henvist til SAS' informasjonsskranke. Klager foreslo at en forelder kunne bli igjen med de to barna og at de andre tre voksne kunne reise. SAS avviste dette forslaget med den begrunnelse at man ikke kan reise alene med to barn inn i Sør-Afrika. Dette viser deg også å være feil informasjon. Man kan reise alene med to barn om den andre forelderens samtykker skriftlig. Dersom klager hadde fått korrekt informasjon hadde hun kun behøvd å endre tre av billettene.

Klager endte opp med å endre seks billetter til neste fly to dager senere, pris kroner 42 193.

Klager stiller seg sterkt kritisk til feilinformasjonen fra både Qatar Airways og SAS som påførte henne høye ekstrakostnader. Hun er innforstått med at det er den reisendes

ansvar å fremlegge korrekt reisedokumentasjon ved innsjekk, men da er hun avhengig av å motta korrekt informasjon på forhånd.

Klager og hennes familie gikk glipp av forhåndsbetalte utflukter i Cape Town, og fikk utgifter til endring av leiebil. Det var en stressende opplevelse for reisefølget, spesielt for barna.

På bakgrunn av de ovennevnte opplysningene krever klager refusjon av utgifter til endring av billettene til de tre som kunne ha reist, kroner 20 428.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Qatar Airways har i det vesentlige anført:

I henhold til Conditions of Carriage artikkel 14 er det passasjerens ansvar å møte til innsjekk med korrekte reisedokumenter. Qatar Airways kan ikke holdes ansvarlig for at klager har mottatt feil informasjon av andre kilder om hva som er påkrevd.

Klager hevder Qatar Airways har informert om at man må fremlegge fødselsattest med navn på sykehus og doktor. Dette medfører ikke riktighet. Klager ble nektet å sjekke inn grunnet fravær av fødselsattest, og ikke på grunn av de årsakene hun har påstått.

Qatar Airways ansatte forholder seg til TIMATIC (Travel Information Manual). Samtlige flyselskap har tilgang til TIMATIC for å dobbeltsjekke hvilke innreiseregler som gjelder for hvert eneste land i verden. Qatar Airways ville aldri ta sjansen på å risikere at passasjerer blir nektet å komme inn i landet av landets myndigheter. Det er Qatar Airways plikt å forholde seg til hvert lands innreiseregler.

Qatar Airways er ikke ansvarlig for følgekostnader etter å ha blitt nektet ombordstigning, flyselskapet kan ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Qatar Airways brev.

SAS har i det vesentlige anført:

Klager ble nektet ombordstigning fordi hun manglet nødvendige reisedokumenter. Qatar Airways var det eneste flyselskapet involvert i saken.

Qatar Airways handlingagent på Gardermoen er SAS Ground Handling Norway AS. SAS - Scandinavian Airlines System - er ikke involvert i denne saken på noen måte.

Nemnda bemerker

Passasjerene plikter selv å sørge for å ha nødvendige reisedokumenter. Flyselskapet er ansvarlig for å kontrollere at passasjerer har nødvendige reisedokumenter. Dersom selskapet tar med passasjerer som ikke har papirene i orden, kan selskapet bli ilagt en bot av vedkommende lands myndigheter. Selskapet må videre besørge retur av passasjerer.

Det kreves fødselsattest med apostille for alle barn under 18 år uansett nasjonalitet ved reiser til og fra Sør-Afrika. Dette fremgår blant annet av UD's reiseinformasjon om Sør-Afrika som ligger internett. Apostillestempel kan fås hos Fylkesmannen. Det var klagers ansvar å sørge for korrekt informasjon på forhånd om reglene for innreise til Sør-Afrika. Da selskapet kontrollerte reisedokumentene på Gardermoen og fant at klager manglet fødselsattest for barna i reisefølget, var det korrekt å nekte henne ombordstigning.

I forholdet mellom passasjerer og flyselskapet er det etter nemndas vurdering passasjerer som har ansvaret for å ha gyldige reisedokumenter. I dette tilfellet manglet foreldrene gyldig fødselsattest for sine barn og måtte av den grunn bli igjen til korrekte dokumenter var skaffet. Det er uklart for nemndas flertall - leder og bransjerepresentantene - hvorfor de andre to voksne i reisefølget også valgte å bli igjen. Flertallet kan imidlertid ikke se at Qatar Airways er å laste for dette. Mindretallet - forbrukerrepresentantene - mener at saken burde avvises da det står ord mot ord hva som ble sagt i skranken hos Qatar Airways` handlingsagent.

Flertallet er av den oppfatning at Qatar Airways ikke er ansvarlig for at klager ikke fikk sjekket inn på Gardermoen og finner ikke å kunne anbefale at hun gis medhold.

Vedtak

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

Nemndas representanter

- Vibecke Groth (leder)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)
- Camilla Dragvoll (Ticket)