

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet nektet ombordstigning.

Dato

25.06.2018

Saksnummer

2017-02608

Tjenesteytere

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Kristiansand til Manila via Amsterdam den 23. mai 2017 kl 18.15. Klager ble nektet ombordstigning på flight KL1210 fra Kristiansand til Amsterdam, med begrunnelse at nødpass ikke var gyldig reisedokument.

Klager hevder at nettsiden til den filippinske ambassaden bekreftet på daværende tidspunkt at nødpass var tilstrekkelig.

Klager krever standarderstatning 600 euro i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble nektet ombordstigning da hun møtte til innsjekk med et håndskrevet nødpass utstedt av politiet i Kristiansand. I henhold til fremlagt utskrift fra filippinske myndigheter måtte nødpass frem til 8. november 2017 være maskinlesbare. Etter den 8. november 2017 var det tillatt å reise til Filippinene med ikke maskinlesbare nødpass. Klager reiste den 23. mai 2017.

Uten korrekt reisedokumentasjon kan en passasjer bli nektet å reise. Det er passasjerens ansvar å møte opp med korrekt reisedokumentasjon.

KLM kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Passasjerene plikter selv å sørge for å ha gyldige reisedokumenter, herunder pass. Ugyldig pass kan føre til at passasjerene ikke får reise inn i vedkommende land. 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 lands myndigheter. Selskapet må

videre besørge retur av passasjeren. Da flyselskapet kontrollerte reisedokumentene i Kristiansand og fant at klager reiste på ikke maskinlesbart nødpass, var det korrekt å nekte henne ombordstigning i henhold til de reglene fastsatt av filippinske myndigheter på det tidspunktet.

I forholdet mellom passasjeren og flyselskapet er det etter nemndas vurdering passasjeren som har ansvaret for å ha gyldige reisedokumenter. I dette tilfellet burde klager sjekket med filippinske myndigheter eller den filippinske ambassaden om håndskrevet nødpass var godkjent reisedokument.

Nemnda er av den oppfatning at KLM ikke er ansvarlig for at klager ikke fikk sjekket inn i Kristiansand og finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

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

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Line Olafsen (Norwegian)

Camilla Dragvoll (Ticket)