

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet nektet ombordstigning.

### Dato

02.11.2016

### Saksnummer

1561/15F

### Tjenesteyter

Emirates

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Lahore, via Dubai 24. februar 2016 kl. 13:55 med EK160. Klager ble nektet ombordstigning fordi han ikke hadde original visa for Pakistan (Nadra card).

Klager kontaktet Türkish Airlines, Qatar Airways, Etihad og Pakistan International Airlines (PIA) hvor alle sa at klager kunne reise med det visumet han hadde.

Klager fikk ikke bestilt ny billett med Emirates samme dag. Han bestilte billett til dagen etter med PIA. Klager reiste på samme visum som han ble nektet ombordstigning for dagen før.

Klager ble fortalt av Emirates at han kunne benytte seg av returbilletten med Emirates. Da klager skulle reise fra Lahore var ikke billetten gyldig og klager måtte bestille ny billett med PIA.

Klager fikk ingen hjelp fra Emirates til å skaffe ny billett eller refusjon.

Klager krever erstattet sitt tap.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Emirates har i det vesentlige anført:

Emirates påpeker at det er den reisendes ansvar å ha alle nødvendige dokumenter i orden og å undersøke med den respektive ambassade før avreise.

På linje med informasjonen fra de lokale immigrasjonsmyndighetene kreves fremvisning av POC - Pakistan Origin Card, noe klager ikke hadde. Siden klager hadde Norsk pass uten visa eller POC ble klager nektet ombordstigning.

Emirates påpeker at det ikke var deres hensikt å fornærme klager. De fulgte standard prosedyre.

Emirates Airport Service Manager i Oslo uttaler at klager ble informert om at billetten ikke var refunderbar og at den ikke kunne endres eller benyttes til returen.

Videre foreslår Emirates at klager henvender seg til reisebyrået, der billettens status står oppført som «refundert».

Emirates kan ikke imøtekomme klagers ønske om refusjon av utgifter.

Det vises for øvrig til Emirates brev.

### **Nemnda bemerker:**

Passasjerene plikter selv å sørge for å ha nødvendige reisedokumenter herunder visum. Manglende visum 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 land. Selskapet må videre besørge retur av passasjerene.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager ikke fikk reise da han ikke hadde med sitt Pakistan Origin Card (POC) i original. Nemnda er enig med Emiratenes at det ikke er tilstrekkelig med kopi av dokumentet. Nemnda er følgelig av den oppfatning at det ikke var feil av Emiratenes å avvise klager.

Om andre selskap ville tillatt klager å reise med kun kopi av dokumentet endrer ikke saken. Det må være det enkeltste selskaps risiko.

Det står påstand mot påstand om klager fikk beskjed om at han kunne bruke returbillettene. Det er på bakgrunn av de foreliggende opplysninger ikke mulig for nemnda å ta stilling til dette.

Det er ikke uvanlig at flyselskap selger tur/retur billetter rimeligere enn to enveisbilletter. Ofte vil en enveisbillett være dyrere enn en tur/retur billett. Det ville gi passasjerene en urimelig fordel om man i et slikt tilfelle kunne benytte seg kun av returen.

Nemnda er av den oppfatning at Emirates i den foreliggende situasjon ikke hadde anledning til å kansellere returflygningen. Emirates måtte imidlertid kunne kreve et pristillegg lik differansen mellom opprinnelig pris for strekningen (returreisen) og prisen for en enveisbillett for samme strekning på bestillingstidspunktet.

Klager måtte kjøpe en returbillett fra Lahore til 5 600 kroner. Dersom dette er mer enn mellomlegget klager hadde måttet betale om han hadde kjøpt en enkeltbillett i stedet for en tur/retur billett, jf. ovenfor, anbefaler nemnda at Emirates refunderer differansen.

Myndigheter og flyplasser pålegger flyselskap å kreve inn skatter og avgifter per reisende passasjer. Disse skattene og avgiftene kreves bare fra flyselskapet når passasjerene faktisk velger å reise. Dersom passasjerene ikke benytter seg av sin planlagte reise, har passasjerene rett til å få refundert slike offentlige skatter og flyplassavgifter. Nemnda anbefaler at avgiftene refunderes dersom det ikke er gjort.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Emirates erstatter en eventuell differanse i klagers ufordel mellom 5 600 og det klager skulle ha betalt ved omregning av prisen for den opprinnelige billetten.

Nemnda anbefaler videre at Emirates refunderer skatter og avgifter.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Tove Husa Wiger, SAS Norge, Gøran Jenssen, Widerøes Flyveselskap ASA.

*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.*