

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Nektet ombordstigning på grunn av for kort gyldighetstid på pass. Krav om erstatning for utgifter til ny billett.

Dato

11.09.2018

Saksnummer

2017-02742

Tjenesteytere

Air Baltic

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans familie, totalt tre personer, skulle reise fra Oslo via Riga til Kiev den 24. juli 2017 med Air Baltic rute BT152 kl. 09.15. Klager hadde forsøkt å sjekke inn online, men fikk en melding om at han måtte sjekke inn ved Air Baltics innsjekkingsskranke. Der fikk de beskjed om at innsjekking måtte skje i skranken fordi passet til klagers datter hadde utløpsdato 30. juli, samme dag som de skulle reise fra Riga til Oslo på returen. De fikk videre beskjed om at dette ikke ville være noe problem siden de da var tilbake innenfor Schengen området. De ble sjekket inn og fikk utdelt ombordstigningskort.

Ved gaten ble de nektet ombordstigning. De måtte kjøpe nye billetter med Air Baltic og reiste fra Oslo kl. 14.30 i stedet.

Klager anfører at hadde de fått riktig informasjon i innsjekkingsskranken, så ville det vært tid nok til å skaffe seg et nødpass. Datterens pass ville være gyldig ved avreise fra Kiev til Riga på returen. De skulle overnatte i Riga og reise videre til Oslo den 30. juli, så de stolte på at dette gikk greit siden de ble sjekket inn. Klager er innforstått med at det er den reisendes ansvar å ha gyldig pass, men mener Air Baltic burde stoppet dem ved innsjekk og ikke ved gaten. Siden det da var for sent å skaffe seg et nødpass, ble de påført utgifter som kunne vært unngått om de hadde fått riktig informasjon.

Klager krever utgiften til nye billetter erstattet med 1235,96 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager og hans reisefølge sjekket inn online og hadde gyldige ombordstigningskort. Det er passasjerenes ansvar å ha gyldige reisedokumenter og pass for hele reisen, jf. Air Baltics generelle vilkår for befordring, artikkel 14, som klager har akseptert ved kjøp av

billettene. Air Baltic kan på bakgrunn av dette ikke være ansvarlig for å erstatte klagers utgift til kjøp av nye billetter som følge av ugyldige reisedokumenter.

Nemnda bemerker

Passasjerene plikter selv å sørge for å ha nødvendige reisedokumenter, 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. Da selskapet kontrollerte reisedokumentene og fant at passet ikke ville være gyldig ved retur, var det korrekt å nekte henne ombordstigning.

Før klager fikk fullført sin bestilling hos Air Baltic måtte han krysse av for å ha lest regler og vilkår for reisen. Her kommer det frem at det er den reisendes ansvar å ha gyldige reisedokumenter og pass for hele reisen. Det var selvfølgelig veldig uheldig at klager først ble stoppet ved gaten siden det da var for sent å skaffe seg et nødpass, men feilen var klagers som ikke hadde dokumentene i orden. At selskapet i skranken der og da ikke ga informasjon som var til hjelp, gjør ikke at selskapet blir erstatningsansvarlig i denne situasjonen.

I forholdet mellom passasjerer og flyselskapet eller reiseselskapet er det etter nemndas vurdering passasjerer som har ansvaret for å ha gyldige reisedokumenter.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Borgar Sandvik

Joachim Sponheim (SAS)