

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet nektet ombordstigning.

Dato

04.12.2018

Saksnummer

2018-00115

Tjenesteytere

Thai Airways

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes mann skulle reise fra Oslo til Manila via Bangkok den 9. oktober med retur den 1. november 2017. Klager hadde også bestilt separate billetter mellom Manila og Dumaguete t/r. Reisen ble bestilt i august.

Tre dager før avreise oppdaget klager at hennes eget pass utløp i februar 2018. I henhold til passreglene på Filippinene må passet være gyldig i minst et halvt år etter hjemkomst. Hun sjekket på nett og fant at nødpass var godkjent så lenge det var gyldige seks måneder etter hjemkomst. Klager kontaktet politiet og fikk nødpass med gyldighet i ett år.

Klager ble imidlertid nektet ombordstigning på Gardermoen avreisedagen med begrunnelse at nødpass ikke var godkjent. Klager måtte ordne nytt pass og måtte kjøpe nye flybilletter.

Etter ankomst Filippinene sjekket klagers sønn, som er bosatt der, med den norske ambassaden i Manila som bekreftet at nødpass faktisk er godkjent. Klager viser til fremlagt dokumentasjon.

Klager krever refusjon av følgende utgifter:

- Nye flybilletter t/r Manila kroner 18 140
- Nye flybilletter t/r Manila - Dumaguete kroner 2 983
- Togbilletter t/r Stokke - Gardermoen kroner 382
- Nødpass kroner 450
- Kompensasjon for fem dagers tapt ferie med familien på Filippinene

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Samtlige flyselskap verden rundt, dette etter ordre fra de respektive lands immigrasjonsmyndigheter, plikter å følge TIM (Travel Information Manual) uavhengig av hva enkelte lands ambassader måtte uttale, eller hvilke spesialavtaler som måtte foreligge.

Dersom et land endrer regelverk, er det immigrasjonsmyndighetenes plikt å informere IATA (International Air Transport Association) om dette.

Dersom nødpasset er elektronisk og maskinelt lesbart kan det benyttes til Filippinene, men iht. til TIM aksepteres ikke nødpass utstedt manuelt/for hånd. Thai Airways kjenner ikke til hvordan nødpass utstedes i Norge, men flyselskapet antar at det var utstedt manuelt, og at dette var årsaken til at klager ble nektet å reise.

Thai Airways forstår frustrasjonen hos passasjerer som blir nektet ombordstigning, men flyselskapet har suveren uomtvistelig rett til å avvise passasjerer enten det gjelder reisedokumenter, sykdom, uønsket adferd eller andre årsaker. Er det den minste tvil om at passasjerer har de nødvendige, påkrevde dokumenter, eller på annen måte er uskikket til å reise, har flyselskapet rett til å avvise passasjerer. Dette følger også av Thai Airways reisevilkår, artikkel 13.

Thai Airways kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

I henhold til passreglene på Filippinene og i mange andre land i Asia, må passet være gyldig i minst et halvt år etter hjemkomst dersom det skal aksepteres som gyldig reisedokument. Klager hadde ikke satt seg inn i disse reglene og oppdaget tre dager før avreise at passet hennes ville utløpe før dette tidspunktet. Hun sjekket på nettet og fant at nødpass var godkjent så lenge det var gyldig seks måneder etter hjemkomst. Klager kontaktet politiet og fikk nødpass med gyldighet i ett år.

Nemnda legger til grunn at klager møtte til innsjekk med et ikke-maskinlesbart nødpass.

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 pålagt ansvar 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 passasjerer. I forholdet mellom passasjerer og flyselskapet er det passasjerer som har ansvaret for å ha gyldige reisedokumenter slik det er forutsatt i EU forordningen.

IATA (International Air Transport Association) utgir hver måned en publikasjon Travel Information Manual (TIM) med oppdaterte innreiseregler til land i hele verden. Det som fremgår her, følges av samtlige flyselskaper. Nemndas flertall - leder og bransjerepresentantene - er av den oppfatning at det ikke kan kreves at den enkelte ansatte i flyselskapene skal vurdere og eventuelt akseptere regler som påberopes ved innsjekk, men som ikke fremgår av håndboken.

Selskapet har fremlagt utskrift av TIM der det klart fremgår at bare elektronisk og maskinelt lesbart nødpass aksepteres på Filippinene. Da flyselskapet kontrollerte reisedokumentene på Gardermoen og fant at klager reiste med ikke-maskinlesbart nødpass, var det etter flertallets syn korrekt å nekte henne ombordstigning i henhold til reglene fastsatt av filippinske myndigheter på det tidspunktet. Klager burde kontaktet flyselskapet eller den filippinske ambassade da hun innså at passet hennes ikke var gyldig.

Mindretallet – forbrukerrepresentantene - er av en annen oppfatning. Mindretallet mener at klager i tilstrekkelig grad har dokumentert at filippinske myndigheter aksepterer ikke-maskinlesbare nødpass som gyldige reisedokumenter. Mindretallet viser videre til at forordningen sammenholdt med EU-kommisjonens veileder oppstiller et krav til flyselskapene om å holde seg oppdatert vedrørende krav til gyldige reisedokumenter i de enkelte land. Flyselskapene kan ikke ansvarsfritt avvise passasjerer ved å vise til bransjepraksis, herunder IATAs Travel Information Manual, da det avgjørende etter forordningen etter mindretallets syn er om reisedokumentene er gyldige ovenfor vedkommende stat. Mindretallet kan heller ikke se at klager burde kontaktet flyselskapet for å avdekke om flyselskapet hadde særegen praksis. På denne bakgrunn mener mindretallet at flyselskapet uriktig nektet klager ombordstigning, og anbefaler at flyselskapet utbetaler standardkompensasjon samt dekker klagers dokumenterte og påregnelige tap som følge av avvisningen.

Nemndas flertall er av den oppfatning at Thai 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)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Line Olafsen (Norwegian)

Camilla Dragvoll (Ticket)