

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ekstraavgifter grunnet nektet ombordstigning for manglende dokumentasjon.

Dato

21.06.2023

Saksnummer

2022-03126

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegian den 13. november 2022 fra Oslo via Tromsø via Longyearbyen. I Oslo så ble klager nektet ombordstigning, grunnen var at klager ikke hadde med sitt pass. Klager hadde med sitt Malaysiske ID kort, dette ble fremvist i mangel av pass. Klager viser til at det fremgår på nettsiden til Svalbard at det er tillatt med nasjonalt ID kort, noe som ble fremvist.

Klager krever refundert sine kostnader da han ikke fikk reist.

Flytoget Oslo - Airport (NOK 420),

Fly fra Oslo - Longyearbyen (NOK 1,500)

Hotell i Longyearbyen (NOK 995)

1 guidet tur (NOK 385)

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har anført at klager ble nektet ombordstigning fordi han ved innsjekk ikke hadde med seg nødvendig dokumentasjon for innreise til Svalbard. Til flyselskapet har klager forklart at han har fremvist Norway Residence ID.

Norwegian har tidligere svart klager at selskapet informerer om at alle passasjerer er forpliktet til å bringe med seg nødvendige reisedokumenter, det ble vist til Norwegian sine generelle vilkår for befordring. Nødvendig reisedokumenter til Svalbard er enten pass eller Nasjonalt ID kort. Klager har forklart til Norwegian at han fremviste et Malaysia National ID kort, noe som ikke stemmer med første forklaringen som ble gitt selskapet hvor han skriver Norway Residence ID.

Flyet var i rute og det var ingen overbooking og det foreligger ingen annen grunn til at klager ble nektet ombordstigning annet enn at han ikke hadde med seg gyldige reisedokumenter.

Norwegian viser til sine generelle retningslinjer for befordring artikkel 15.2 må passasjerene være i stand til å "fremvise alle utreise-, innreise-, og andre dokumenter som kreves i henhold til lover, forskrifter og bestemmelser fastsatt av offentlig myndighet i de berørte land og tillate oss å ta og beholde kopi av disse dokumentene." videre følger det av samme artikkel at "Vi forbeholder oss retten til å nekte befordring dersom du ikke har overholdt gjeldene regler, eller dersom dine reisedokumenter ikke ser ut til å være i orden."

Selskapet viser også til artikkel 9.1.2 bokstav h som sier at Norwegian kan nekte ombordstigning dersom det fremstår at passasjerene ikke har gyldige reisedokumenter.

Dersom passasjerene blir nektet ombordstigning på grunn av ett eller flere forhold som er beskrevet i artikkel 9.1.2 bokstav a-h "vil det ikke være nødvendig med en skriftlig advarsel, og vi vil kansellerer Bestillingen uten ansvar for å refundere Billetten eller andre utgifter."

Norwegian kan ikke basert på det overnevnte kunne imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Det fremstår uklart for nemnda om klager fremviste NorwayResident ID eller Nasjonalt ID kort. Klager har først opplyst at han fremviste NorwayResident ID og senere supplert med at han også fremviste Malaysia National ID kort. Norwegian har bestridt at klager fremviste Nasjonalt ID kort og henvist til at klager har gitt ulike forklaringer og at det dessuten ikke er noen annen grunn til at klager kan ha blitt nektet ombordstigning.

Nemnda bemerker at det er vanskelig for nemnda å avgjøre en klage der påstand står mot påstand, og sakens faktum ikke kan dokumenteres.

Nemnda mener at selskapet skal refundere refunderbare skatter og avgifter, men ut over det må saken avvises fordi den reiser bevissspørsmål som vanskelig lar seg avklare gjennom saksbehandlingen, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav d).

Vedtak

Nemnda anbefaler at selskapet refunderer skatter og avgifter. For øvrig avvises saken.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Lydia Johansson (SAS)

Maricor Maglasang (American Express Travel)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)