

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

### Dato

04.11.2013

### Saksnummer

227/13F

### Tjenesteyter

Finnair

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise tilbake til Oslo fra Delhi via Helsinki den 26. november 2012. Klager møtte opp på flyplassen 4 timer før avgang sammen med sin familie.

Klager ble nektet ombordstigning med begrunnelse av at han manglet gyldig oppholdstillatelse i Norge. Klager hadde på forhånd sjekket at papirene han hadde med var gyldige: indisk pass, norsk bank ID-kort med bilde, norsk oppholdstillatelse, skattekort, bevis på tidligere reiser samt jobbkontrakt i Norge. Klager føler seg svært nedverdiggende behandlet av Finnairs personale i Delhi.

Klager stiller seg undrende til at han fikk reise samme reiserute med Finnair i januar 2012, med samme reisepapirer, uten å bli nektet ombordstigning.

Klager endte opp med å sende sin 7 år gamle datter og sin gravide kone alene til Norge. Hele situasjonen var økonomisk, mentalt og fysisk belastende for hele familien. Klager måtte kjøpe ny returreise til Norge med et annet selskap to dager senere. Klager er lege og mistet arbeidsinntekt for 3 dager.

Klager krever til sammen 50 000 kroner i erstatning fra Finnair for hendelsen.

Det vises for øvrig til klagers brev.

#### Finnair har i det vesentlige anført:

Det er passasjerenes ansvar å sørge for at de reiser med gyldige papirer. Flyselskapene risikerer heftige bøter dersom de lar en passasjer reise uten gyldig dokumentasjon.

Dersom man som indisk statsborger har oppholdstillatelse i Norge og skal reise utenlands, må man bringe med oppholdstillatelse sammen med pass. Dersom oppholdstillatelsen består av et A4-ark, må man oppsøke politiet for å få utstedt et plastikk-kort med foto. Reiser man uten et slikt kort, kan man få problemer med å krysse grenser på blant annet flyplasser.

Klager ble nektet ombordstigning da han manglet dokumentasjon på gyldig oppholdstillatelse i Norge. Finnair beklager at dette ikke ble oppdaget på hans utreise fra Norge til India, og vil av den grunn refundere klagers returbillett, kroner 2 737.

Finnair kan ikke imøtekomme klagers krav utover det som allerede er utbetalt.

#### **Nemnda bemerker:**

Passasjeren plikter selv å sørge for å ha nødvendige reisedokumenter. Mangelfulle / manglende reisedokumenter kan føre til at passasjeren ikke får reise inn i vedkommende land. Flyselskapet plikter å kontrollere at passasjerene har de nødvendige reisepapirer. Mangler disse, plikter selskapet å avise passasjeren.

Nemnda har ikke kjennskap til innreisebestemmelsene fra India til Norge. Ut fra de foreliggende opplysninger synes imidlertid klager ikke å ha hatt de nødvendige / anbefalte reisedokumenter, jf. Finnair e-post av 6. mars 2013.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

#### **Vedtak:**

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

Vedtaket var enstemmig.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS,

*De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*