

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

Dato

15.04.2016

Saksnummer

0724/15F

Tjenesteyter

Qatar Airways

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Nairobi med familien på syv den 26. mars 2015. Klagers sønn ble nektet ombordstigning da hans pass ikke var gyldig i seks måneder etter hjemkomst. Klager foreslo å få utstedt nødpass på Gardermoen, men Qatar Airways sa at nødpass ikke er akseptert i Kenya. Klager har sjekket dette i ettertid, og har fått bekreftet fra Utenriksdepartementet at nødpass godtas for innreise og utreise av Kenya. Hun viser til fremlagt utskrift fra UDs hjemmesider og e-post fra Utenriksdepartementet.

Klagers mann og deres sønn måtte bli igjen i Norge for å ordne nytt pass, mens resten av familien reiste. De to fikk tak i nye billetter dagen etter med KLM, og ankom Nairobi den 29. mars. De møtte resten av familien den 30. mars, og hadde gått glipp av fire dager safari. Skuffelsen var spesielt stor for familiens sønn.

Klager stiller seg kritisk til feil informasjon fra Qatar Airways som medførte store ekstrakostnader og tapt familietid.

Klager krever refusjon av nye billetter med KLM og forhåndsbetalt hotell og opphold i Masai Mara for to personer.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Qatar Airways har i det vesentlige anført:

I henhold til IATAs regler benyttet av flyselskap og reisebyrå for å kontrollere visum- og passregler, er nødpass utstedt i Norge ikke akseptert da dette ikke er maskin-lesbart. Qatar Airways viser til fremlagt utskrift som bekrefter dette.

Det er passasjerenes eget ansvar å påse at alle reisedokumenter er gyldige.

Det var dessverre ikke mulig for klager å ombooke klages billetter da disse var bestilt hos en annen billettutsteder. Dersom man blir registrert som no-show på utreisen blir returen automatisk kansellert, dette fordi man må benytte billettakupongene i den rekkefølgen de er utstedt.

Qatar Airways kan ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Qatar Airways brev.

Nemnda bemerker:

Passasjerene plikter selv å sørge for å ha nødvendige reisedokumenter herunder pass.

Mangelfullt pass 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.

Det er ikke omtvistet at klagers sønn hadde pass som ikke var gyldig i seks måneder etter hjemkomst. Det er enighet om at Qatar var berettiget til å avvise klagers sønn på dette grunnlag.

Klagerne foreslo å skaffe nødpass på Gardermoen. Det er ikke bestridt at det var tid til dette, og nemnda legger til grunn at det var mulig å fremskaffe nødpass innen angitt oppmøtetid.

Qatar Airways nektet å akseptere nødpass under henvisning til IATA Timatic, der det etter Qatars oppfatning fremgår at norsk nødpass ikke aksepteres i Kenya fordi det ikke er maskinlesbart.

Nemnda har ved den videre vurdering delt seg i et flertall og et mindretall. Flertallet, lederen og forbrukernes representanter, legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at det ikke er riktig at norsk nødpass ikke aksepteres i Kenya. Flertallet viser til at klager i ettertid via Utenriksdepartementet har fått bekreftelse på at norsk nødpass godtas for innreise til og utreise fra Kenya.

Flertallet legger etter dette til grunn at avvisningen av klagers sønn rent faktisk var feil. Det er etter flertallets vurdering i denne sammenheng uten betydning om IATAs informasjon er feil eller om Qatar Airways tolket denne feil.

Selv om klagerne i utgangspunktet er å laste for at de møtte frem med et pass uten tilstrekkelig gyldighet, må Qatar Airways etter flertallets vurdering bære ansvaret for at de feilaktig nektet klager å avhjelpe problemet. Etter flertallets vurdering er Qatar Airways pliktig til å erstatte det tap klager ble påført som følge av dette.

Klager har anført at de ble påført et tap på 35 000 kroner. Kravet er underbygget. Qatar Airways har ikke bestridt tapets størrelse, og flertallet anbefaler at Qatar erstatter klagers tap.

Nemndas mindretall, bransjens representanter, er av en annen oppfatning. Det vil alltid være passasjerenes eget ansvar å stille på innsjekk med nødvendig dokumentasjon. Flyselskapet er ansvarlig for å undersøke at man har nødvendig dokumentasjon og vil kunne nekte passasjerene å reise dersom dette ikke kan forevises. Flyselskapenes verktøy for å undersøke f.eks. pass og visumbestemmelser i hele verden basert på ulike nasjonaliteter, er et IATA (International Air Transport Association) system som heter Timatic. Systemet er internasjonalt og skal inneholde oppdatert informasjon til enhver tid. Systemet brukes av selskaper over hele verden, da det ikke er mulig for innsjekks agenter å kontakte ambassader/konsulater (som har svært

begrenset telefontid) hver gang det oppstår spørsmål om innreisebestemmelser. Følgende står på IATA's hjemmeside:

IATA Timatic is the industry standard used by airlines and travel agents to verify passengers travel document requirements for their destination and any transit points. Airlines use various Timatic Solutions to ensure their customers are compliant with border control rules and regulations. Timatic delivers personalized information based on the passenger's destinations, transit points, nationality, travel document, residence country etc.

I følge IATA Timatic er det krav om gyldig pass for reise til Kenya. Mindretallets oppfatning er at Qatar Airways har gjort det som rimelig kan forventes for å kartlegge innreisebestemmelsene i en situasjon hvor passasjerene ikke har gyldig pass med seg.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Qatar Airways utbetaler en erstatning på NOK 35 000.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Svante Bergman, Reisegiganten AS.

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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.