

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

Dato

15.04.2016

Saksnummer

0771/15F

Tjenesteyter

Avinor

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans kone var en del av et reisefølge på 71 personer som skulle reise fra Oslo til Longyearbyen den 15. mai 2015. Klager og hans kone er over 70 år og hadde lenge gledet seg til turen. De avtalte seg i mellom at hun tar med kontanter og han tar med kredittkort, det vil si at klagers kone ikke hadde med seg ID-kort med bilde.

I passkontrollen ble klagers kone konfrontert med dette, og ved gate ble hun nektet ombordstigning. Klager reise ikke ofte, men de ble på forhånd opplyst om at man ikke behøver å ta med pass til Svalbard.

Klager stiller seg kritisk til at de ikke ble konfrontert med denne problemstillingen i for eksempel sikkerhetskontrollen, de ville da hatt tid til å skaffe seg et nødpass.

Klager krever refusjon av de ubenyttede flybillettene.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Avinor har i det vesentlige anført:

Avinor beklager at klager ikke fikk reist til Svalbard. Det er dessverre ikke Avinors plikt å identifisere personer eller å opplyse om plikt til å ha med pass.

Avinor ser at Spitsbergen Travel hvor klager bestilte sin reise kan ha misledet klager ved å informere om at man ikke behøver å ta med pass for reise til Svalbard. Dette er riktig, men må derimot kunne identifisere seg. For personer uten sertifikat eller bankkort med bilde vil pass være eneste gyldige identifikasjonsmiddel.

Oslo Lufthavn AS har ikke opptrådt uaktsomt i dette tilfellet og kan av den grunn ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Avinors brev.

Nemnda bemerker:

Enhver passasjer som har rettigheter i medhold av luftfartsloven samt andre regler eller rettsprinsippet som har betydning for forholdet mellom passasjer og tjenesteyter har rett til å klage til transportklagenemnda-fly over antatt brudd på sine rettigheter, jf. transportklagenemndforskriften § 1-4.

Klagen retter seg mot passkontrollen på Gardermoen. Det er politiet, ikke Avinor, som har ansvaret for denne.

Klage på politiet faller utenfor nemndas mandat, og klagen blir å avvise, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav a.

Nemnda antar at en klage bør rettes til Romerike Politidistrikt.

Vedtak:

Klagen avvises.

Vedtaket var enstemmig.

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 nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene 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.