

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet nektet ombordstigning.

Dato

15.03.2013

Saksnummer

543/12F

Tjenesteyter

Qatar Airways

Krav om refusjon av utgifter grunnet nektet ombordstigning.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Bangkok via Doha den 18. mai 2012, men ble nektet ombordstigning da hans pass var i for dårlig stand.

Klager endte opp med å kjøpe ny billett til Bangkok med Singapore Airlines den 19. mai. Han benyttet passet på reisen og på returen uten problemer. Klager mener derfor han ble feil avvist den 18. mai, og krever refundert utgiftene han påtok seg samt kompensasjon for nektet ombordstigning.

Qatar Airways har i det vesentlige anført:

Klager ble dessverre nektet ombordstigning på QR954 da hans pass var i for dårlig stand. Qatar Airways kan ikke stå ansvarlig for at passasjerer møter med ugyldige reisedokumenter. Selskapet må forholde seg til regler og lovverk og kunne i dette tilfellet ikke tillate klager å reise med et pass som var tuklet med.

Av godvilje fikk klager benytte returen på sin billett. Dette var et absolutt unntak da hele billetten normalt skulle vært kansellert.

Qatar Airways kan ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Nemnda bemerker:

Passasjeren plikter selv å sørge for å ha nødvendige reisedokumenter herunder pass og visum. Manglende pass/visum kan føre til at passasjeren ikke får reise inn i vedkommende land. Flyselskapet risikerer å bli ilagt en stor bot fra vedkommende land dersom de bringer med en passasjer uten gyldige reisedokumenter.

Nemnda legger på bakgrunn av klagers opplysninger til grunn at klager ble stoppet i passkontrollen fordi passet hans var i dårlig stand, og at det var passkontrolløren som

kontaktet Qatar Airways. Nemnda har på denne bakgrunn forståelse for at Qatar Airways ble usikre på om passet ville bli godtatt på reisemålet.

Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at Qatar Airways i den foreliggende situasjon var berettiget til å avvise klager. Klager er nærmest til å bære ansvaret for å ha et pass som er så slitt at passkontrolløren reiser spørsmål om passets gyldighet.

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.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa

Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA

Anders Vattekar, Air France

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France.

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.