

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om kompensasjon som følge av nektet ombordstigning grunnet ugyldige ID-papirer.

### Dato

16.05.2017

### Saksnummer

2016-00663

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

21. juli 2016 skulle klager og hennes sønn reise fra Oslo lufthavn (OSL) til Edinburgh (EDI). Etter å ha passert innsjekkingsskranken, sikkerhetskontrollen og passkontrollen, ble klager og hennes sønn nektet ombordstigning ved gate av Norwegian's personale. Bagasjen ble også umiddelbart tilbakekalt fra lasting.

Som en følge av det inntrufne, tok klager og hennes sønn inn på Radisson Blue Airport Hotel over natten. Neste dag dro de sammen til den italienske ambassaden, hvor de fikk bekreftet at ID-papirene var gyldige til bruk på reise. Det ble likevel utstedt ytterligere "nøddokumentasjon", såkalt "Emergency Travel Document" med gyldighet til og med 20. juli 2016 for å avhjelpe den oppståtte situasjonen.

Ved retur til Oslo lufthavn fikk klager og hennes sønn bistand fra SAS til å bestille nye billetter tilbake hjem til Roma med avgang 22. juli 2016. Som en følge av dette ble det nødvendig med ytterligere en hotellovernatting. Returreisen fra Edinburgh ble avbestilt med bistand fra det italienske reisebyrået.

Etter hjemkomst henvendte klager seg til administrasjonen ved rådhuset i Civitavecchia hvor hun på nytt fikk bekreftet gyldigheten av ID-papirene.

På denne bakgrunn anfører klager krav om kompensasjon som spesifisert over, totalt omregnet til kroner 43 368,84 på tidspunktet for innsendt klage.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian fastholder at klager og hennes sønn ble nektet ombordstigning som følge av at de ikke kunne fremvise gyldig dokumentasjon for reise til land utenfor Schengen-området, slik som Storbritannia. Passasjerer er selv ansvarlige for å medbringe

gyldig identifikasjon med bilde. Reisende gjøres særskilt oppmerksom på at gyldig innreisetillatelse kan variere, avhengig av endelig bestemmelsessted og den reisendes nasjonalitet.

Videre fremholdes det at de reisende selv er ansvarlige for at samtlige regler og bestemmelser overholdes, selv om også disse kan variere fra destinasjon til destinasjon. Norwegian fraskriver seg alt ansvar for konsekvenser som måtte oppstå for passasjerer som ikke overholder nevnte retningslinjer.

På bakgrunn av ovennevnte avviser Norwegians klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

Passasjerene plikter selv å sørge for å ha nødvendige reisedokumenter.

Norwegian hevder at passasjerer ikke hadde gyldige dokumenter for å reise til Edinburgh. Det er uklart for nemnda hva Norwegian her sikter til, da det ikke er henvist til hvilke konkrete mangler man mener det var ved klagers reisedokumenter. Nemnda legger ut fra dokumentasjonen i saken til grunn at det italienske ID-kortet til klager var gyldig.

Det kan synes som at Norwegian anfører at det på det aktuelle tidspunkt var nødvendig med pass for å reise til Edinburgh. Det fremgår imidlertid av Norwegians egne nettsider med informasjon om reiser til USA og Storbritannia: "Dersom du er fra et EØS-land eller Sveits og reiser til Storbritannia, kan du benytte et nasjonalt ID-kort istedenfor pass".

Dersom en passasjer nektes ombordstigning på grunn av manglende dokumenter, må det kreves at flyselskapet klarlegger hva som i så fall mangler. Nemnda kan ikke se at flyselskapet her har godtgjort at passasjerer ikke hadde gyldige reisedokumenter. Mye tyder på at det ble gjort en feil av personalet ved gaten.

I tilfeller der en passasjer avvises på grunn av utilstrekkelige reisedokumenter, kommer EU-forordning 261/2004 i utgangspunktet ikke til anvendelse, jf. artikkel 2 bokstav j. Dersom passasjerer blir avvist på grunn av reisedokumentene, i tilfeller der det ikke var tilstrekkelig grunnlag for avvisning, må det etter nemndas syn anses som nektet ombordstigning i forordningens forstand. Passasjerer har i henhold til artikkel 4 nr. 3 da krav på standarderstatning etter artikkel 7 og assistanse etter artikkel 8 og 9.

Klager har derfor krav på standarderstatning på 250 euro.

Klager har krevd erstatning for avbrutt tur på 3 455,31 euro som fremgår av regning fra reisebyrå i vedlegg 12 til klagen. Nemnda bemerker at regningen inkluderer hotellutgifter i Oslo, Bergen og Edinburgh i en periode på totalt 12 netter. Turen var delvis gjennomført, og nemnda kan ikke se at utgiftene er tilstrekkelig spesifisert for å gi grunnlag for erstatning.

Nemnda mener imidlertid at klagers utgifter til hotell i Oslo, togbilletter og returbilletter til Roma må dekkes. Utgiftene er dokumentert. Utgiftene kommer ikke til fradrag i standarderstatningen etter artikkel 12 nr. 1.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler standarderstatning til klager på 250 euro. Videre anbefaler nemnda at Norwegian erstatter klager et beløp på 10 858 kroner for hennes utgifter som følge av at hun og hennes sønn uriktig ble nektet flyreise.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Anne-Kathrine Sand (SAS)