

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon grunnet nektet ombordstigning.

Dato

13.12.2011

Saksnummer

250/11F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om refusjon grunnet nektet ombordstigning.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagers datter skulle reise fra Oslo til Warszawa 18. februar 2011 med DY1022.

På Gardermoen oppdaget klager at passet hennes var utløpt. Hun kontaktet derfor politiet for å få utstedt nødpass, men fikk her beskjed om at pass til Polen ikke er nødvendig.

Klagers datter sjekket inn bagasjen sin med gyldig id kort med foto. Da hun ankom gate ble hun nektet ombordstigning da hun ikke kunne vise pass.

Klagers datter ble stående igjen mens resten av familien dro av sted for å feire morens 50års dag samme kveld. Klagers datter fikk utstedt nødpass og ble tilbudt å reise dagen etter med Norwegian. Hun valgte å kjøpe ny billett med samme dag med SAS for å få tilbragt noe tid med familien i Warszawa.

Klagers datter reagerer sterkt på at Norwegian først tillot henne å sjekke inn bagasje med kun bank id, mens de ved gaten krevde pass. Hun hadde hatt all verdens tid til å gå tilbake til politiet for å skaffe nødpass dersom hun hadde blitt informert om nødvendigheten av dette ved innsjekk.

Klagers datter krever erstattet billetten med SAS kroner 5 326 samt drosje fra flyplassen til hotellet i Warszawa.

Norwegians tilbud om å reise et døgn senere på en weekend tur er ikke god nok kompensasjon.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Når man bestiller en reise på Norwegians nettsider må man krysse av for å ha lest regler og vilkår hvor det står følgende:

«For reiser utenfor Norge (unntatt mellom de Nordiske landene) er gyldig pass eneste offentlige godkjente legitimasjonspapir for norske statsborgere. Man må derfor være forberedt på å fremvise gyldig pass ved innsjekk eller gate.»

Norwegians handlingagent Røros Flyservice har her handlet helt korrekt ut fra Norwegians regler og vilkår. At klager fikk tilbud om å endre sin reise kostnadsfritt til dagen etter var kun et tegn på velvilje fra handlingagenten.

Norwegian kan ikke hodes ansvarlig for at politiet oppgir feil informasjon. På politiets nettsider står følgende:

«Vi anbefaler at du tar med pass på alle utenlandsreiser, også på reiser innenfor Schengen-området. Kun pass er gyldig som reise- og id-dokument utstedt av norske myndigheter og bekreftelse på norsk statsborgerskap. Fly- og fergeselskaper og hoteller krever ofte pass ved innsjekking.»

På bakgrunn av dette kan Norwegian dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Norwegian krever i likhet med flere andre flyselskap at passasjerer må ha med seg gyldig pass på utenlandsreiser. Dette fremkommer bl.a. av Norwegians reisedokument under «Viktig informasjon». Nemnda er av den oppfatning at dette må forutsettes kjent av de fleste, jf. også den informasjon som er lagt ut på politiets hjemmeside.

Klagers datter hadde ikke pass, og nemnda er av den oppfatning at Norwegian hadde rett til å avvise henne.

Nemnda har forståelse for at klagerne reagerer på at pass ikke ble krevet ved innsjekkingen, men først på gate. Den endelige kontroll av reisedokumenter foretas imidlertid ved gate, og nemnda kan ikke se at klagers datters forsømmelse ved ikke å ha med pass oppveies av at pass ikke ble krevd ved innsjekkingen.

Klagerne har opplyst at de ble feilinformert hos politiet. Dette er eventuelt et forhold Norwegian ikke kan lastes for.

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

Nemnda bemerker avslutningsvis at en i anledning saken har gått igjennom Norwegians informasjon om innsjekking og identifikasjonspapirer. Etter nemndas vurdering er informasjonen til dels uklar og unøyaktig. Det fremgår således ikke klart at pass er nødvendig på utenlandsreiser. Uklarheten oppveies imidlertid av den klare informasjonen påreisebeviset.

Vedtak:

Flyklagenemnda 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

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Janne Grethe Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Janne Grethe Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS.

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.