

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybillett grunnet nektet ombordstigning.

Dato

13.06.2019

Saksnummer

2018-01806

Tjenesteytere

Ticket

SAS

Thai Airways

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise hos Ticket.no fra Trondheim til Manila t/r via Oslo og Bangkok den 15. - 23. juni 2018 med SAS og Thai Airways, pris kroner 7 753.

Klager møtte til innsjekk i Trondheim med et ikke-maskinlesbart nødpass og fikk reise til Oslo. På Gardermoen ble klager imidlertid stanset med den begrunnelse at hans pass ikke var godkjent for reise til Filippinene.

Klager stiller seg kritisk til at han fikk reise første strekning av reisen dersom passet ikke var gyldig. Videre stiller han seg undrende til at passet ikke ble godkjent da både politi og ambassade hevder nødpasset er godkjent. Klager viser til fremlagt utskrift fra UD og ambassaden hvor det kommer frem at nødpass er godkjent for reise til Filippinene, og at nødpass er unntatt fra reglen om at pass ved reise til enkelte land må være maskinlesbare.

Klager krever refusjon av den tapte flybilletten, samt en kompensasjon for hendelsen og for den avbrutte reisen. Klager har mottatt delvis refusjon av billetten (ca kroner 6000).

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ticket.no har i det vesentlige anført:

Før klager fullførte sin bestilling krysset han av for å ha lest regler og vilkår. Her kommer følgende frem:

"MERK! Krav for innreise og visum for å endre. Kontakt alltid respektive lands ambassade for den nyeste informasjonen. Det er ditt ansvar som reisende å kontrollere at du har gyldige reisedokumenter, pass, visum, visum for mellomlanding, nødvendige vaksiner og eventuelt andre dokumenter som kreves."

Ticket.no har mottatt godkjenning fra Thai Airways om refusjon av klagers billett pålydende kroner 6 065. Beløpet er refundert klagers kort.

Ticket kan ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Det vises for øvrig til Tickets brev.

SAS har i det vesentlige anført:

Ved ombordstigning i Oslo på TG955 ble det foretatt dokumentkontroll, og klager ble nektet ombordstigning fordi han reiste med et ikke maskinlesbart nødpass. Flyselskapene forholder seg til TIM (Travel Information Manual) for å sjekke hvilke innreisedokumenter som kreves av de forskjellige landene. Dette er en publikasjon som utgis av IATA en gang i måneden, og det er de forskjellige lands immigrasjonsmyndigheter som er ansvarlig for å melde inn endringer og oppdateringer til enhver tid.

På det tidspunktet klager skulle reise til Filipinene var ikke manuelt nødpass for norske statsborgere gyldig i henhold til TIM, SAS viser til fremlagt dokumentasjon.

Klager har mottatt refusjon fra Thai Airways for sin ubenyttede billett, SAS kan ikke se at klager har krav på ytterligere kompensasjon.

Det vises for øvrig til SAS' brev.

Thai Airways har i det vesentlige anført:

Klager hevder ansatte ved innsjekk på Værnes kontaktet Gardermoen og fikk til svar at nødpass var tillatt til Filipinene. Det kan være klager unnlot å fortelle at hans nødpass ikke var maskinlesbart.

Thai Airways viser til fremlagt utskrift fra TIMATIC som alle flyselskap må forholde seg til. Her kommer det frem at ikke-maskinlesbart nødpass ikke er gyldig for reise til Filipinene.

Mangel på gyldige reisedokumenter vil føre til nektet ombordstigning.

Thai Airways ønsker av godvilje å refundere klagers billett, men denne søknaden må gå via klagers reisebyrå hvor billetten er kjøpt. Thai Airways kan ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Nemnda bemerker

Passasjerene plikter selv å sørge for å ha gyldige reisedokumenter, herunder pass. Ugyldig 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 lands myndigheter. Selskapet må videre besørge retur av passasjerer.

Da flyselskapet kontrollerte reisedokumentene på Gardermoen og fant at klager reiste på ikke-maskinlesbart nødpass, var det korrekt å nekte ham ombordstigning i henhold til reglene fastsatt av filippinske myndigheter på det tidspunktet.

I forholdet mellom passasjerer og flyselskapet er det etter nemndas vurdering passasjerer som har ansvaret for å ha gyldige reisedokumenter. I dette tilfellet burde klager sjekket med filippinske myndigheter eller den filippinske ambassaden om ikke-maskinlesbart nødpass var godkjent reisedokument.

Nemnda er av den oppfatning at verken Ticket, SAS eller Thai Airways er ansvarlig for at klager ikke fikk sjekket inn på Gardermoen og finner ikke å kunne anbefale at han gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)

Maricor Maglasang (HRG Nordic)

Linda Olsen (Norwegian Air Shuttle)