

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av kanselleringsgebyr grunnet nektet ombordstigning pga ugyldig nødpass.

### Dato

21.02.2023

### Saksnummer

2022-01506

### Tjenesteytere

Emirates

### Klager har i det vesentlige anført

Klager (familie på tre) skulle reise Oslo-Dubai-Katmandu den 29. juni 2022. På Gardermoen ble de nektet ombordstigning selv om klager mente at riktige reisedokumenter og billetter var på plass. Klager ble nektet ombordstigning grunnet datterens nødpass.

Klager hevder at reglene i Nepal godtok håndskrevne nødpass. Emirates' ansatte i skranken var uenige og nektet ombordstigning. Klager mener at den norske ambassaden i Katmandu kunne bekrefte at nødpass var et gyldig reisedokument for reise til Nepal.

Klager fikk refundert billettene, men familien gikk familien glipp av et familiebryllup og måtte allikevel betale et kanselleringsgebyr på 4 500 kr. Det er dette kanselleringsgebyret som klager krever refundert.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Emirates bekrefter at datteren hadde et håndskrevet nødpass med hensikt å dra til Nepal. Videre bekrefter Emirates at deres ansatte i skranken sjekket reisedokumentene på en riktig måte. Emirates viser til Timatic (Travel Information Manual Automatic), som er et system som eies av IATA (The International Air Transport Association) som har informasjon om blant annet innreiseregler, herunder pass- og visumregler.

Emirates anfører at passasjerer som reiser til Nepal kan reise med midlertidig pass (nødpass), men i Timatic står det tydelig at det ikke er lovlig med håndskrevne pass. Emirates viser her til et eget internt system i Timatic hvor det står at "Passengers with a handwritten passport are not allowed to enter."

I visum-seksjonen til Timatic for Nepal står det at passasjerer kan få visum ved ankomst bortsett fra passasjerer fra Norge som reiser med et midlertidig pass (nødpass). Emirates' ansatte fant ingen visum i passet.

Emirates viser til at passasjerene booket reisen online og at de burde være klar over reglene knyttet til kanselleringsgebyr. Refusjonen av billettene ble foretatt av Emirates' finansseksjon i samsvar med vilkårene i klagers billetter.

### **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.

EU-forordning 261/2004 artikkel 2 bokstav j definerer hva som utgjør «nektet ombordstigning» i EU-forordningens forstand. Av bestemmelsen kommer det frem at avvisning av en passasjer som møter til innsjekking i henhold til vilkårene fastsatt i artikkel 3 nummer 2, i utgangspunktet utgjør nektet ombordstigning. Unntak fra dette er når det er rimelig grunn til avvisningen, for eksempel av helse- eller sikkerhetsmessige årsaker eller fordi reisedokumentene er utilstrekkelige jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 3 nummer 2.

I dette tilfellet ble klagers datter avvist ved innsjekking på Oslo lufthavn med den begrunnelse at det ikke forelå gyldig nødpass for reise til Nepal.

Flyselskapenes verktøy for å undersøke pass- og visumbestemmelser i hele verden basert på ulike nasjonaliteter, er et IATA-system som heter Timatic. Systemet er internasjonalt og skal inneholde oppdatert informasjon til enhver tid. Systemet brukes av selskaper over hele verden. Emirates har fremlagt utskrifter fra Timatic som viser at personalet på Oslo lufthavn som bistår innsjekkingspersonalet i slike saker, konkluderte med at informasjonen de fant i Timatic viste at man ikke kan reise til Nepal på et norsk håndskrevet nødpass.

Klager viste til korrespondanse med den norske ambassaden i Katmandu som hadde vært i kontakt med immigrasjonskontoret i Nepal. De skrev at det var restriksjoner på vanlige håndskrevne pass, men at det ikke var noen restriksjoner på håndskrevne nødpass. De orienterte også om at noen ganger så vil flyselskapet ikke ta noen sjanser ved tvil og dermed nekte ombordstigning. I korrespondansen kommer det frem at klager ble rådet om å undersøke spørsmålet nærmere med den nærmeste nepalske ambassaden eller konsulat, hvilket klager ikke gjorde.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall - bransjerepresentanten og nemndas leder - finner under tvil at det er ikke er grunnlag for å anse flyselskapet ansvarlig for nektet ombordstigning. Nemndas flertall mener at svaret fra den norske ambassaden i Katmandu ikke i tilstrekkelig grad underbygger at datterens nødpass var gyldig, og at Emirates gjennom sin redegjørelse har sannsynliggjort at det var rimelig grunn til å avvise klagers datter ved innsjekk.

Nemndas mindretall - forbrukerrepresentantene – er av den oppfatning at selskapet ikke har sannsynliggjort at det hadde rimelig grunn for å nekte klager ombordstigning. Dokumentasjonen som er fremlagt av selskapet er etter mindretallets syn ikke tilstrekkelig til å sannsynliggjøre at håndskrevne nødpass er ugyldige for innreise til Nepal. Det vises til uttalelsen fra den norske ambassaden i Nepal som etter mindretallets syn gir grunnlag for betydelig tvil knyttet til riktigheten av informasjonen i Timatic-systemet. Mindretallet mener at klager dermed har krav på standardkompensasjon på 600 EUR per person.

Nemnda legger til grunn at kanselleringsgebyret var en del av avtalevilkårene som klager godtok ved avtaleinngåelsen.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket er truffet med dissens, slik det fremgår over.

Bransjerepresentant Gagnes fikk uventet forfall, og de øvrige medlemmene fant det forsvarlig å behandle saken med bare én bransjerepresentant, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

## **Nemndas representanter**

Edvard Os (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)