

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billetter og ekstrautgifter, samt erstatning for tort og svie pga nektet ombordstigning.

Dato

05.11.2019

Saksnummer

2018-04600

Tjenesteytere

Wizz Air

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen fire personer) skulle reise fra Sandefjord til Skopje med Wizz Air' flyvning W67706 kl 09:45 den 5. oktober 2018. Klager passerte passkontrollen og ankom gate. Ved gate fremviste klager sin datters pass, som bare var gyldig frem til 11. november 2018. Klagers datter ble nektet ombordstigning pga passet. Klager ble igjen med sin datter, mens de to andre i reisefølget ikke hadde noen problemer med boarding. Hendelsen var spesielt belastende ettersom klagers datter var under behandling for leukemi.

Klager var klar over at passreglene krevde at passet måtte være gyldig i tre måneder fra avreise, og at de følgelig kunne få problemer med datterens pass. Han hadde derfor kontaktet ambassaden (I samråd med makedonske myndigheter) på forhånd og fått en skriftlig bekreftelse. I bekreftelsen sto det at det ville bli gjort et unntak i klagers tilfelle, og at datteren kunne reise til Kosovo via Makedonia til tross for passets gyldighet. Klager anfører i tillegg at han ringte Wizz Air, og at personen i telefonen virket positiv til at klager ville få tillatelse til å reise med en slik bekreftelse. Det poengteres at passet ikke ble avvist i passkontrollen.

Reisefølget opplevde hele hendelsen som svært stressende og belastende, og de føler også at det ble tatt en risiko med datterens helse. Det er fremsatt krav om full refusjon av opprinnelige flybilletter, påfølgende ekstrautgifter og en tort og svie erstatning på rundt 200 000 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Wizz Air har kontaktet Torp Lufthavn for supplerende informasjon om hendelsesforløpet i den konkrete saken. De har fått tilsendt en rapport fra Securitas hvor det står at

datterens pass ikke var gyldig, og at de som følge av dette ikke fikk tillatelse til å gå ombord i flyet.

Wizz Air viser til sine befordringsvilkår punkt 11 om "Travel documents" og artikkel 12 om "Refusal of carriage", hvor det blant annet står at passasjerene må ha alle reisedokumenter og papirer som er påkrevd av landene en skal reise til/via. Flyselskapet fraskriver seg ansvar for eventuelle tap knyttet til manglende oppfyllelse av disse kravene.

Den aktuelle saken er ikke en "nektet ombordstigning" i EU-forordning 261/2004s forstand, men en nektet frakt av passasjerene i henhold til flyselskapets befordringsvilkår.

Wizz Air beklager situasjonen og ulempene for klager, men må stå fast på at klager ikke er berettiget noe kompensasjon i denne saken.

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 passasjerene.

I forholdet mellom passasjerene og flyselskapet er det etter nemndas vurdering passasjerene som har ansvaret for å ha gyldige reisedokumenter. Det følger også av Wizz Airs reisevilkår at det er den reisende som selv som har ansvaret for dette, og at Wizz Air kan nekte befordring av passasjerer som ikke har reisedokumenter som er i overensstemmelse med de krav som stilles av andre lands myndigheter.

Nemnda har forståelse for at nektet ombordstigning i dette tilfellet opplevdes som urettferdig. En medbragt e-postbekreftelse fra ambassaden vil imidlertid være vanskelig for flyselskapet å vurdere før avgang. Flyselskapene forholder seg til TIMATIC, en database som oppdateres fortløpende med informasjon og krav til passasjerer som reiser utenlands med fly, blant annet krav til pass og visa. Dersom passasjerene ikke har dokumenter i henhold til informasjonen her, vil flyselskapet nekte befordring.

I en passkontroll vurderes kun passets generelle gyldighet. Passet vurderes ikke opp mot reglene ved det konkrete reisemålet. Det gjøres av flyselskapet ved gate som i dette tilfellet.

Basert på ovenstående vurdering kan nemnda ikke se at hendelsen utløser noe erstatningsansvar for Wizz Air.

Dersom refunderbare skatter og avgifter på ubenyttede billetter ikke er utbetalt til klager, anbefaler nemnda at dette gjøres.

Vedtak

Transportklagenemnda–fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Vibecke Groth (leder)
- Wenche Skeisvoll (SAS)
- Maricor Maglasang (HRG Nordic)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)