

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning og refusjon av utgifter som påløp grunnet ikke gyldig visum.

Dato

30.01.2017

Saksnummer

2016-00244

Tjenesteytere

TAP Portugal

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reist fra Oslo, Gardermoen til Dakar via Lisboa den 8. desember 2015 kl. 14:45.

Da klager skulle sjekket inn på Gardermoen 8. desember ble det hevdet at han manglet visum for innreise, og at dette var noe klager ikke hadde. Klager fikk derfor ikke reise denne dagen. Klager tok da kontakt med Senegals konsul i Norge og fikk utstedt et dokument som bekreftet at det ikke var nødvendig med visum fra Norge. Det vises til vedlagt dokument fra konsulatet.

Klager fikk da ny beskjed på Gardermoen at første mulige ombooking var 11. desember. Dette resulterte i at klagers avreisedag ble 3 dager forsinket.

Klager hevder TAP har utvist skyld, og dermed er erstatningsansvarlig ovenfor klager. Klager krever at TAP erstatter det økonomiske tapet samt betaler en symbolsk kompensasjon for «tort og svie», pålydende kr 9 516.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I henhold til det internasjonale systemet Timatic, flyselskapenes felles informasjonsbase for pass og visumregler, var det påkrevd med visum for innreise i Senegal den 9. desember 2015.

TAP Portugal på OSL flyplass har forholdt seg til de visumregler som på den aktuelle dato forelå Timatic. Timatic blir oppdatert i henhold til informasjonen fra IATA, de internasjonale organisasjonene for flyselskaper, på bakgrunn av informasjon av myndighetene i de respektive land, i dette tilfellet Senegal.

TAP Portugal har fått bekreftet fra TAP Portugal Lisboa, avdeling Data & Rules Timatic, at siste oppdatering fra Senegal ble mottatt i begynnelsen av februar 2016. Da ble det informert om at borgere av Norge kan igjen reise inn i Senegal uten visum.

TAP Portugal kan i denne saken ikke holdes ansvarlig for manglende informasjon/oppdatering fra Senegal, og vil derfor ikke imøtekomme klagers krav om dekning av økonomisk tap.

Nemnda bemerker

Klageren ble avvist av flyselskapet TAP Portugal på Oslo lufthavn, Gardermoen, 08.12.2015 fordi han ikke hadde visum til bestemmelseslandet Senegal. Flyselskapenes verktøy for å undersøke pass- og visumbestemmelser i hele verden - IATAs system Timatic - var ikke oppdatert på dette tidspunktet og viste feilaktig at det var påkrevd med visum for innreise til Senegal. Timatic ble ikke oppdatert på dette punktet før i februar 2016.

Nemnda mener at klageren ble uberettiget avvist:

Det ser ikke ut til å være omtvistet at klageren forsøkte å forklare flyselskapets representant på flyplassen at visumkravet var opphørt, men forgjeves. Han fikk skaffet dokumentasjon fra Senegals konsul i Norge dagen etterpå som viste at han hadde rett. At flyselskapenes verktøy for undersøkelse av pass- og visumbestemmelser - Timatic - ikke var oppdatert ved planlagt utreise 08.12.2015, mener nemnda at flyselskapet står nærmest til å bære risikoen for. Klageren fikk da også reise til Senegal uten visum 11.12.2015, det vil si mange uker før Timatic ble oppdatert.

Klageren ble tre dager forsinket på grunn av den uberettigede avvisningen, og har rett til en standarderstatning på 600 euro, jf EU-forordning 261/2004 artikkel 4, jf artikkel 7. Klageren har imidlertid krevd sitt tap erstattet med mer enn 600 euro, nemlig med 9 516 kroner.

EU-forordningen innskrenker ikke passasjerens rett til ytterligere kompensasjon etter nasjonal rett, jf artikkel 12 nr 1 første punktum. Passasjerer har også rett til erstatning etter luftfartsloven § 10-20 med mindre flyselskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller godtgjør at dette ikke har vært mulig for dem. Eventuell standarderstatning kommer til fradrag.

Nemnda mener at flyselskapet ikke har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kunne kreves, og viser til det som allerede er sagt om at klageren ble uberettiget avvist.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall i utmålingen.

Flertallet - lederen og forbrukernes representanter - mener at klageren har underbygd at han er blitt påført et tap på 9 516 kroner. TAP Portugal har da heller ikke bestridt tapets størrelse. Flertallet anbefaler at TAP Portugal erstatter dette tapet.

Mindretallet - flyselskapenes representanter - anbefaler at flyselskapet bare betaler standarderstatningen.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at TAP Portugal erstatter klagerens tap med 9 516 kroner.

Nemndas representanter

- Jannicke Johannesen (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Bente Foshaug (Forbrukerrådet)
- Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)
- Camilla Rise (NHO luftfart)