

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

Dato

27.04.2012

Saksnummer

521/11F

Tjenesteyter

SAS / Home Tour AS

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde kjøpt to billetter t/r fra Oslo til Kabul via Moskva gjennom Home Tour AS. Da klager skulle sjekke inn på Gardermoen den 11. juli 2011 fikk han beskjed om at SAS ikke hadde avtale med Aeroflot, slik at klager måtte sjekke inn på nytt i Moskva. Dette krevde visum, noe klager ikke hadde. Klager fikk ikke på noe tidspunkt beskjed fra Home Tour AS om at de måtte ha visum på denne reisen, eller at de ikke fikk sjekket inn bagasjen gjennomgående.

Etter samtale med Home Tour AS, endte det med at klager måtte kjøpe nye billetter fra Oslo til Moskva med Aeroflot for å unngå å måtte sjekke inn på nytt i Moskva. Home Tour AS hevder de tilbød full refusjon på billettene når de snakket med klager per telefon, men dette hevder klager er løgn.

I Kabul fikk den ene av de to reisende e-post fra SAS om at returfligten fra Moskva til Oslo var kansellert da utreisen ikke var benyttet. Klager måtte derfor kjøpe en ny billett fra Moskva til Oslo. Klager stiller seg undrende til at kun den ene av billettene ble kansellert.

Klager reiste fra Oslo til Kristiansand på separat billett. Klager ønsker i den forbindelse å påpeke at den ene kofferten ikke dukket opp på Gardermoen, og ankom Kristiansand 6 dager forsinket.

Klager krever erstattet to billetter fra Oslo til Moskva, kroner 5 750, samt en billett fra Moskva til Oslo, kroner 1 976. Til sammen kroner 8 526.

Det vises for øvrig til klagers brev.

SAS har i det vesentlige anført:

Klager kjøpte to separate billetter, en fra Oslo til Moskva med SAS, og en fra Moskva til Kabul med Ariana Afghan Airlines. Man får ikke sende bagasjen gjennomgående dersom man reiser

på separate billetter. SAS har ingen avtale med dette flyselskapet, overføring av bagasje er derfor uansett ikke mulig.

På denne reiseruten krevdes det visum. Da klager ikke hadde visum kunne ikke SAS akseptere klager på denne avgangen. Passasjerene har selv ansvar for å sjekke om man trenger visum. Kravet til visum gjaldt i dette tilfellet enten man reiser med eller uten bagasje. Kostnader som følge av at man ikke har visum eller andre innreisepapirer i orden før avreise kommer utenom det flyselskapet kan dekke for passasjerene.

SAS ble kontaktet av Home Tour AS hvor det ble oppgitt at den ene billetten var no-show. SAS forstod det slik at billetten ikke skulle benyttes i sin helhet og kansellerte billetten. Da dette var en misforståelse har SAS refundert klagers utgift til ny billett fra Moskva til Oslo, kroner 1 976.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav utover det som allerede er utbetalt.

Det vises for øvrig til SAS brev og vedlegg.

Home Tour AS har i det vesentlige anført:

Klager kontaktet Home Tour AS flere ganger vinteren og våren 2011 for å sjekke reise til Kabul. Han fikk flere tilbud som ble kansellert da han ikke betalte innen frist.

Klager endte opp med å bestille en reise via Moskva da denne var rimeligst. Klager ble informert om at hans bagasje ikke ville bli sjekket inn gjennomgående. Han ble også informert om at det er visumplikt utenfor transittområdet. Home Tour AS vil i tillegg understreke at det er passasjerenes egen plikt å sjekke visumbestemmelser samt anskaffe visum.

Reisebyrået har hatt utallige samtaler med klager, og det har selvfølgelig blitt informert om at han reiste med to separate billetter. Home Tour AS viser til e-post av 10. august fra klager til reisebyrået som understreker at klager visste at billettene var separate, da han hevder at han ønsket å kjøpe SAS billetten selv på internett.

Den 11. juli ringte klager til Home Tour AS og forklarte svært aggressivt at han ble nektet innsjekking. Reisebyrået informert klager om at han enten kunne få full refusjon av billettene, eller han kunne endre billettene til uken etter. Klager hevdet han måtte reise denne dagen, og ble derfor informert om at han måtte kjøpe nye billetter på egen regning. Home Tour AS presiserte tydelig at reisebyrået ikke ville dekke denne kostnaden.

Home Tour AS hadde flere samtaler med SAS vedrørende klagers returbillett. SAS ba klager sende skriftlig klage, og flyselskapet har nå refundert klagers returbillett fra Moskva til Oslo.

Klager valgte å reise via Moskva uten visum selv om det ble informert om visumplikt på forhånd. Home Tour AS kan ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Home Tours brev.

Nemnda bemerker:

Det er den reisendes ansvar å sørge for nødvendige reisedokumenter, visum med videre for reisen. Flyselskapet kan avvise en passasjer som ikke har nødvendig reisedokumenter. Flyselskapet er ansvarlig overfor ankomstlandet for at passasjerer har nødvendige

reisedokumenter. Mangler slike, kan flyselskapet bli ilagt en bot, samt pålagt å transportere passasjerer tilbake til utreisepunktet.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager hadde separate billetter Oslo-Moskva og Moskva Kabul. Hverken klager eller hans bagasje kunne da sjekkes inn direkte til Kabul fra Oslo. Nemnda legger videre til grunn at ny innsjekking i Moskva nødvendiggjorde at klager hadde visum. Det hadde han ikke, og SAS var således berettiget til å avise klager i Oslo.

Nemnda finner ikke sannsynliggjort at SAS eller Home Tour kan lastes for å ha gitt klager uriktige opplysninger.

Nemnda er etter dette av den oppfatning at klager selv må bære de ekstraavgifter han ble påført.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly 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

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Rolf Forsdahl, Reiselivsdirektør Virke

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Rolf Forsdahl, Reiselivsdirektør Virke.

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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.