

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet nektet ombordstigning som følge av ugyldig visum.

Dato

12.09.2023

Saksnummer

2023-01019

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Stavanger til Miami via København og New York den 20. desember 2022.

Klager ble nektet ombordstigning, uten noen forklaring på årsaken.

Klager krever standarderstatning, samt full refusjon av flybilletten NOK 9 590, refusjon av ubenyttet hotell NOK 6 475.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Det er alltid passasjerenes eget ansvar å sørge for at de har dokumentene som kreves for innreise til landet de skal til, dersom dokumentene er feil kan SAS' ansatte nekte ombordstigning, da de ikke får komme inn i landet de reiser til.

I dette tilfellet ble passasjerene nektet på grunn av feil visum (ESTA).

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Passasjerene plikter selv å sørge for å ha nødvendige reisedokumenter, herunder gyldig 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 land. Selskapet må videre besørge retur av passasjerene.

Nemnda har mottatt kopi av klagers pass og visum. Klagers passnummer består av to bokstaver og syv siffer. Passnummeret på klagers visum består kun av seks siffer. Klagers passnummer stemte derfor ikke overens med passnummeret i hans visum. Da SAS kontrollerte reisedokumentene på Gardermoen og fant at klagers visum ikke stemte overens med hans pass, var det korrekt å nekte ham ombordstigning.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Vilde Lunde (Norwegian Air Shuttle)

Christine Alette Benum (Widerøe)