

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet nektet ombordstigning.

Dato

04.12.2018

Saksnummer

2018-00396

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes mann hadde lenge spart til og planlagt en rundreise Oslo - Costa Rica - Peru - Oslo. Avreise var 17. juli 2017 via København og Toronto. På returen skulle klagers mann stoppe i Canada, mens klager selv skulle fly videre til Norge. Klagers mann hadde derfor ordnet visum på forhånd.

I København ble klager stoppet da hun ikke hadde transitvisum til Canada. Klager ble ikke på noe tidspunkt informert om at hun behøver transitvisum til Canada verken av sitt reisebyrå eller av SAS ved innsjekk på Gardermoen. Hun stiller seg sterkt kritisk til dette. Da klager endelig fikk bekreftet elektronisk visum mens hun stod på flyplassen i København var det for sent, gaten var stengt og klager og hennes mann ble off-loadet.

Ved bagasjebåndene viste det seg imidlertid at kun klagers manns bagasje var off-loadet. Klagers egen bagasje så hun ikke før i Peru en uke senere.

Klager og hennes mann fikk utgifter på tilsammen kroner 20 006,64 for innkjøp av nye flybilletter, klær, mat, hotell og transport. Klager viser til fremlagt oversikt og kvitteringer.

Klager krever refusjon av utgiftene.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Det fremgår av flyselskapets vilkår, Conditions of Carriage, at passasjerer selv er pliktige til å ha alle dokumenter, herunder visum, pass o.l. i orden før avreise. SAS viser til fremlagt utskrift av vilkårene artikkel 13.1.1 hvor det kommer frem at den reisende selv har ansvaret for « ... å fremskaffe alle nødvendige reisedokumenter og visa, samt etterfølge

alle lover, forskrifter og pålegg knyttet til reisen i de land du flyr fra, til, eller der du er i transitt.» Her nevnes også transit særskilt.

På hjemmesiden til SAS finnes det også generelle regler som gjelder for innreise eller transit til diverse land, deriblant Canada. Her går det klart frem at det kreves elektronisk reiseautorisasjon for reiser til eller via Canada med fly. I tillegg nevnes det her at dette bør søkes om minst 72 timer før avreise.

Først på Gardermoen ved innsjekk undersøkte klager om det var nødvendig med transitvisum til Canada. Klager har vært for sent ute med å undersøke reglene, dette kan ikke SAS lastes for.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til SAS' brev.

Nemnda bemerker

Passasjerene plikter selv å sørge for å ha nødvendige reisedokumenter, herunder visum. Manglende visum 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 passasjerer. Da selskapet kontrollerte reisedokumentene i København og fant at klager manglet transitvisum til Canada, var det korrekt å nekte henne ombordstigning.

I forholdet mellom passasjerer og flyselskapet er det etter nemndas vurdering passasjerer som har ansvaret for å ha gyldige reisedokumenter. I dette tilfellet burde klager sjekket med ambassaden eller med canadiske myndigheter om transittvisum i Canada er påkrevet.

Nemnda er av den oppfatning at SAS ikke er ansvarlig for at klager ble nektet å reise til Canada, og finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Line Olafsen (Norwegian)

Camilla Dragvoll (Ticket)