

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billetter grunnet nektet ombordstigning.

Dato

16.02.2015

Saksnummer

845/14F

Tjenesteyter

SAS

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Stavanger til Mogadishu via København og Istanbul kl. 06:30 den 24. juni 2014, med retur 11. august. Oppholdet var på 45 dager.

Han møtte opp på Sola kl. 04:00 sammen med sin familie og sjekket inn på automat. Ved bagasjelevering fikk klager beskjed om at han måtte endre billetten til opphold i 30 dager om han ville reise.

Klager ble urettmessig nektet ombordstigning. Han fikk ikke hjelp til å booke om billettene.

Klager krever refusjon av flybillettene, eventuelt ny reise til samme sted neste år.

Det vises for øvrig til klagers brev.

SAS har i det vesentlige anført:

Kun borgere av Somalia kan oppholde seg i Somalia i mer enn 30 dager uten visum. Alle andre borgere kan kjøpe visum ved ankomst for 30 dager. For opphold på mer enn 30 dager må man på forhånd ha søkt visum og ha med seg en invitasjon.

Klager og hans familie sjekket inn med norske pass, og ble av ovennevnte grunn derfor dessverre nektet å reise.

Det er passasjerenes eget ansvar å sjekke visumregler til landet de skal reise til. SAS kan ikke se å ha gjort noe galt i dette tilfellet.

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 land. Selskapet må videre besørge retur av passasjerer.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagerne ikke ville få kjøpt visum i Somalia for opphold over 30 dager fordi de hadde norsk pass. Klagerne hadde følgelig ikke nødvendige reisedokumenter for den reise de hadde kjøpt. SAS var således berettiget til å avvise dem.

Billetten var kjøpt gjennom et reisebyrå. En eventuell endring av billetten må gjøres gjennom byrået. SAS hadde ikke anledning til å endre billetten.

Nemnda er av den oppfatning at klager må bære ansvaret for at de ikke hadde gyldige reisedokumenter. Nemnda finner følgelig ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

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

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France KLM.

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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.