

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av erstatningsbillett og kompensasjon for ulempen

Dato

14.01.2020

Saksnummer

2019-00548

Tjenesteytere

Pegasus Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen to personer) skulle reise fra Oslo til Istanbul den 9. november 2018 kl. 13:15 med flight PC1274.

Klagerne ankom innsjekk tidsnok, én time før avgang. De ble imidlertid nektet å sjekke inn fordi de ikke hadde e-visum til Tyrkia. Klager ble informert om at dette var nye regler. De hadde ikke fått denne informasjonen på forhånd. Klagerne antok at dette kunne ordnes på flyplassen i Istanbul i henhold til vanlige prosedyrer. Visum til Tyrkia blir vanligvis ordnet ved den tyrkiske grensen. Dette er standardprosedyre for alle flyselskaper utenom Pegasus Airlines, som endret sine prosedyrer samme uke som klagerne avreise, uten å informere om dette. Klager hevder at innsjekkingspersonalet på flyplassen heller ikke var klar over de nye prosedyrene.

Klagerne er overrasket og skuffet over at de selv måtte booke seg om til Turkish Airlines' senere flyvning og betale 6032 kroner ekstra.

Turkish Airlines hadde ikke de samme prosedyrene med krav om e-visa før innsjekk. Klagerne ordnet e-visa på flyplassen og kom med på flyvningen.

Klagerne har fremsatt krav om at Pegasus Airlines kompenserer for ekstrakostnaden og ulempene hendelsen medførte.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Passasjerer med norsk pass er underlagt krav om visum når de reiser inn i Tyrkia.

Klagerne ble nektet innsjekk på PC1274 Oslo-Istanbul den 9. november 2018 fordi de manglet e-visum inn til Tyrkia. Klagerne skulle hatt e-visum før avreise til Tyrkia, ettersom det ikke finnes noen e-visa kiosk på Istanbul-Sabiha Gokcen Airport.

Visa og pass er ikke flyselskapets ansvar. Det er passasjerenes ansvar å sjekke sine reisedokumenter før flyvningen. Flyselskapet er forpliktet til å følge visum- og passregler som er fastsatt av myndighetene.

Informasjon om påkrevde innreisedokumenter for passasjerer med norsk pass kan fås fra konsulatet, konsulatets nettside eller IATA tidsskriftet via flyselskapets hjemmesider.

Pegasus Airlines kan ikke hjelpe passasjerer med det fremsatte kravet.

Nemnda bemerker

Passasjerene plikter selv å sørge for å ha nødvendige reisedokumenter, herunder visum. Manglende visum kan føre til at passasjerer ikke får reise inn i vedkommende land. Flyselskapet er ansvarlig for å kontrollere at passasjerer 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.

Alle norske statsborgere trenger visum for innreise til Tyrkia. På noen flyplasser i Tyrkia kan dette ordnes ved innreise, men dette gjelder ikke flyplassen klager skulle lande på.

Passasjerer må selv undersøke pass- og visumregler og sørge for å ha gyldige dokumenter ved avreise. At klager ikke hadde satt seg inn i reglene angående visum, kan ikke flyselskapet lastes for. Da selskapet kontrollerte reisedokumentene på Gardermoen og fant at klager manglet visum til Tyrkia, var det korrekt å nekte henne ombordstigning.

Nemnda er av den oppfatning at Pegasus Airlines ikke er ansvarlig for at klager ikke fikk sjekket inn på Gardermoen og finner ikke å kunne anbefale at hun gis medhold.

Vedtak

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

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)