

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ny flybillett

Dato

12.07.2016

Saksnummer

0868/15F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt reise fra Oslo til St. Petersburg 19. juni 2015 kl. 09:20 med DY1090. Hun hadde retur med Estonian Air 25. juni 2015 kl. 16:40.

Da klager sjekket inn på Gardermoen, ble hun stoppet fordi hun ikke hadde visum eller et invitasjonsbrev. Hun prøvde å forklare at hun ikke trengte visum siden hun er ukrainsk statsborger. Klager ringte det ukrainske konsulatet i Norge. Konsulen bekreftet ovenfor Norwegian at klager ikke trengte visum. Det samme fremkommer av den Russiske ambassade sine nettsider.

Ved innsjekk ble det aldri spurt etter hennes returbillett eller nevnt opphold på inntil 90 dager. Det endte med at klager ikke fikk reist.

Klager krever refusjon av billettkostnader og togbilletter til og fra Gardermoen.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Ukrainsk statsborger trenger ikke visum til Russland med mindre de skal være i Russland lengere enn 90 dager. Klager presenterte kun utreisebillett og hadde av den grunn manglende papirer. Klager ble derfor nektet å reise.

Norwegian kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Norwegian sitt brev.

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 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 klager, som er ukrainsk statsborger, ikke trengte visum til Russland for opphold av en varighet på mindre enn 90 dager.

Klagers utreise var 19. juni kl. 09.20. Det fremgår av fremlagt bestillingsbekreftelse at klager hadde hjemreise den 25. juni 2015. Klager trengte således ikke visum. Nemnda finner det sannsynlig at Norwegian ikke spurte klager om returbillett. Klager hadde returbillett, og det er ingen grunn til å tro at hun ikke ville ha vist denne dersom det hadde blitt spørsmål etter den. Returbilletten var kjøpt inn en måned tidligere. Nemnda er av den oppfatning at klager uberettiget ble nektet ombordstigning. Det gir rett til en standarderstatning på 250 euro, jf. EU forordning 261/2004 artikkel 4.

Klager fikk ikke benyttet utreisebilletten. Hun ble så vidt nemnda forstår, heller ikke omrutet senere. Hun har da rett til refusjon av den ubenyttede Norwegian- billetten. Utgifter til togbillett og eventuelt ubenyttet returbillett med Estonian Air inngår i standarderstatningen, jf. forordningen artikkel 12.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian utbetaler en standarderstatning på 250 euro samt refunderer utgiften til Norwegian-billetten.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Gøran Jenssen, Widerøes Flyveselskap AS, Tove Husa Wiger, SAS Norge AS.

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.