

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybillett. Manglende transittvisum til Russland.

Dato

06.11.2018

Saksnummer

2017-03297

Tjenesteytere

Ticket

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt flybilletter hos Ticket for reise fra Riga via Moskva til Minsk. Han skulle reise med Air Baltics flyvning BT422 fra Riga (RIX) til Moskva (SVO) 13. september 2017 kl. 18.15, og videre med Aoeroflot til Minsk (MSQ) med SU1834 samme dag kl. 22.00. Billetten kostet kroner 2 000.

Da klager ankom flyplassen i Riga ble han nektet ombordstigning da han ikke hadde gyldig transittvisum for reise til Russland. Klager hadde på forhånd kontaktet den russiske ambassaden, samt undersøkt på UD's hjemmesider. Her hadde han fått beskjed om at visum ikke var nødvendig. Det følger av Tickets retningslinjer at den reisende selv må skaffe informasjon om visum, noe klager anfører at han har gjort. Han har derfor fulgt reisebyråets retningslinjer, og har på ovennevnte bakgrunn fremsatt krav om refusjon av sine flybilletter.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ticket anfører at ved betaling av reisen godkjenner kunden selskapets reisevilkår. Følgende fremgår av Tickets vilkår artikkel 8:

"8.0.1 Som reisende er du selv ansvarlig for å ha gyldig pass, visum, visum for mellomlanding, nødvendige vaksiner og andre eventuelle dokumenter som kreves.

[...]

8.0.3 Vi er ikke ansvarlige for merkostnader som kan påløpe den reisende dersom visumsøknaden avvises. Det er ambassaden eller konsulatet i respektive land som håndterer visumærender. Reisende som ikke har godkjente reisedokumenter kan bli nektet ombordstigning eller innreise.

8.0.4 Som reisende er du selv ansvarlig for alle kostnader som tilkommer grunnet bristene i overnevnte formaliteter".

Kunden er selv ansvarlig for å fremskaffe visum/transittvisum og å sette seg inn i eventuelle særregler som gjelder for reisen. Russland og Hviterussland er medlem av den Euratiske Økonomiske Union. Det betyr at flyvninger mellom Moskva og Minsk anses som innenriksflyvninger (cirka som flyvninger innenfor Schengen). Passasjerene må derfor gå gjennom passkontrollen i Moskva, og passasjerene må følgelig ha russisk visum for å kunne reise via Moskva til Minsk. Ticket viser til Aeroflots hjemmesider.

Hviterussland har som hovedregelen innført visumfrihet for mange nasjonaliteter, deriblant for norske borgere. Dette gjelder derimot ikke dersom man ankommer fra Russland,. Dersom kunden hadde foretatt et søk på Aeroflots nettsider, ville han ha funnet denne informasjonen.

Ticket avviser på ovennevnte grunnlag klagers krav.

Nemnda bemerkar

Da klager ankom flyplassen i Riga ble han nektet ombordstigning da han ikke hadde gyldig transittvisum for reise til Russland.

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. Da selskapet kontrollerte reisedokumentene i Riga og fant at klager manglet visum, var det korrekt å nekte ham ombordstigning.

Før klager fikk fullført sin bestilling hos Ticket måtte han krysse av for å ha lest regler og vilkår. Her kommer det frem at det er den reisendes ansvar å kontrollere visumregler for sluttdestinasjon og eventuelle mellomlandinger.

I forholdet mellom passasjerer og flyselskapet eller reiseselskapet er det etter nemndas vurdering passasjerer som har ansvaret for å ha gyldige reisedokumenter. I dette tilfellet var klager gjennom Tickets regler og vilkår gjort oppmerksom på ansvaret for å fremskaffe visum/transittvisum og å sette seg inn i eventuelle særregler som gjelder for reisen.

Nemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Vibecke Groth (leder)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Camilla Rise (NHO luftfart)
- Joachim Sponheim (SAS)