

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon grunnet nektet ombordstigning.

### Dato

17.01.2019

### Saksnummer

2018-00548

### Tjenesteytere

Expedia.no

Aeroflot

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise hos Expedia med Aeroflot en vei Oslo - Minsk via Moskva for reise 20. desember 2017 kl 23.40, pris kroner 1 100.

Før avreise kontaktet klager det russiske konsulatet i Oslo som forklarte at han ikke behøvde transittvisum til Russland for opphold under 24 timer. Klager ble likevel nektet ombordstigning på Gardermoen med den begrunnelse at han manglet transittvisum. Klager endte opp med å kjøpe ny billett via Wien med Austrian Airlines morgenen etter med avgang kl 06.20, pris kroner 6 351. Det var svært viktig for klager å komme frem til Minsk den 21. desember.

Klager stiller seg kritisk til at han ikke ble informert av verken reisebyrået eller av flyselskapet før avreise at det var nødvendig med transittvisum til Russland.

Klager krever refusjon av utgifter til ny flybillett, kroner 6 351. Klager har kun mottatt kroner 307 i skatter på opprinnelig billett.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Aeroflot har ikke avgitt uttalelse til klager eller til nemnda.

Expedia har i det vesentlige anført:

Da klager bestilte billetten hos Expedia krysset han av for å ha lest regler og vilkår. Her kommer det frem at det er passasjerens eget ansvar at reisedokumenter slik som pass og visum er i orden før avreise. Expedia viser til fremlagt utskrift av vilkårene.

Den feilaktige informasjonen klager mottok ble ikke gitt av Expedia. Expedia har refundert skatter og avgifter på den ubenyttede billetten med kroner 307.

Expedia kan ikke se å ha gjort noe galt i denne saken og kan ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Expedias brev.

### **Nemnda bemerkar**

Passasjerene plikter selv å sørge for å ha nødvendige reisedokumenter, herunder visum. Manglende transittvisum 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. Da selskapet kontrollerte reisedokumentene på Gardermoen og fant at klager manglet transitvisum til Russland, var det korrekt å nekte han ombordstigning.

I forholdet mellom passasjerer og flyselskapet er det etter nemndas vurdering passasjerer som har ansvaret for å ha gyldige reisedokumenter. I dette tilfellet hevder klager at han sjekket med det russiske konsulatet om det var nødvendig med transittvisum i Russland, noe han fikk bekreftet at det ikke var.

At det russiske konsulatet ga feil informasjon kan ikke reisebyrået eller flyselskapet lastes for.

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

### **Vedtak**

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

### **Nemndas representantar**

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Camilla Dragvoll (Ticket)