

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet nektet ombordstigning.

Dato

10.11.2014

Saksnummer

520/14F

Tjenesteyter

KLM

Krav om refusjon av utgifter grunnet nektet ombordstigning.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt en billett fra Oslo til Accra via Amsterdam t/r med utreise den 4. februar 2014. Klager har vært flere ganger i Ghana og alltid fått visum ved ankomst, han stiller seg derfor undrende til at han ble nektet ombordstigning grunnet manglende visum.

Klager stiller seg kritisk til KLMs uvitenhet vedrørende immigrasjonsbestemmelsene i Ghana. Det er helt normalt å få visum ved ankomst, klager viser til en nettside som bekrefter dette. I klagers pass har han 3 visum fra tidligere reiser til Ghana, som KLMs ansatte valgte å overse. I tillegg hadde han med seg informasjonen som kreves for å motta visum ved ankomst.

KLM viser til Wikipedia i sine anførsler. Klager mener det er uprofesjonelt av flyselskapet å vise til en uoffisiell nettside som oppdateres av frivillige personer. KLM viser videre til en nettside som ikke er opprettholdt av ghanesiske myndigheter. Det er hele 50 år siden ghanesiske myndigheter startet med visa-on-arrival. Det er kritikkverdig at KLM ikke holder seg oppdatert på visumbestemmelser til hvert enkelt land.

Klager krever refusjon av ubenyttet flybillett som følge av hendelsen. Videre krever han kompensasjon for ødelagt ferie.

Det vises for øvrig til klagers brev.

KLM har i det vesentlige anført:

Norske statsborgere må ha visum for å komme inn i Ghana, det vises til fremlagt dokumentasjon. Alternativt kan man få forhåndsavtalt visum ved ankomst dersom man legger frem visa-on-arrival godkjennelse utstedt av ghanesiske myndigheter minst 48 timer før avreise.

Klager hadde ikke nødvendig dokumentasjon med seg ved innsjekk og ble av den grunn nektet ombordstigning. Han hevder han hadde nødvendig dokumentasjon med seg ved innsjekk, men KLM kan ikke se at klager har fremlagt bevis på dette.

Flyselskap får store bøter dersom de sender passasjerer uten gyldige papirer til land som krever det. KLM anbefaler klager å undersøke hvert lands regler vedrørende visum før avreise. KLM kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til KLMs brev.

Nemnda bemerker:

Passasjeren plikter selv å sørge for å ha nødvendige reisedokumenter herunder visum. Manglende visum kan føre til at passasjeren ikke får reise inn i vedkommende land. Flyselskapet plikter å kontrollere at passasjerene har nødvendige reisedokumenter før avreise. Dersom nødvendige reisedokumenter mangler, kan flyselskapet nekte passasjeren å være med.

Det er på det rene at klager ikke hadde visum til Ghana. Partene er uenige om det ved innreise til Ghana er nødvendig med forhåndsutstedt visum eller om dette kan ordnes på flyplassen ved ankomst.

Nemnda tviler ikke på at klager tidligere har fått kjøpt visa ved ankomst. Klager har også fremlagt dokumentasjon som viser at det er i overensstemmelse med reglene. På den annen side har KLM lagt frem dokumentasjon som viser at visum må være ordnet før ankomst.

Nemnda har ikke eget kjennskap til visumreglene for Ghana og finner det på bakgrunn av de foreliggende opplysninger vanskelig å ta stilling i saken. Nemnda finner etter omstendighetene å avvise klagen, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav d.

Vedtak:

Klagen avvises.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Jan-Eirik Persen, SAS Norge AS, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap 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.