

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet nektet ombordstigning.

### Dato

05.06.2023

### Saksnummer

2023-00523

### Tjenesteytere

KLM

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt flybillett tur retur Oslo - Managua i Nicaragua via Amsterdam og Panama for reise 8. - 30. januar 2023 med KLM.

Da klager skulle sjekke inn på Gardermoen på avreisedagen ble han nektet ombordstigning med begrunnelse av at han manglet innreisetillatelse til Nicaragua.

Før avreise sjekket klager på UDs nettsider at man som turist kan oppholde seg i Nicaragua i 90 dager, og at turistvisum innvilges ved innreise. Klager gjorde samme reisen i oktober året før og betalte da USD 10 for visum på flyplassen ved ankomst. Klager stiller seg derfor uforstående til hvorfor han denne gangen ble nektet å reise.

Klager måtte kjøpe nye flybilletter med annet selskap en uke senere, pris kroner 8 607. Videre måtte han betale et gebyr på kroner 5 376 (500 euro) for å kunne benytte seg av returbilletten.

Klager krever full refusjon av begge beløp.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ved reise til Nicaragua på tidspunktet klager skulle reise var det for norske statsborgere krav om innreiseskjema fra myndighetene i Nicaragua. Dette kommer frem av KLMs nettsider: <https://klm.traveldoc.aero>:

"Authorisation: Passengers must hold entry and exit approval from Nicaraguan authorities. This can be obtained by either completing an Information Form online, or downloading the form and submitting it via email to [solicitudes@migob.gob.ni](mailto:solicitudes@migob.gob.ni). The form must be submitted at least 7 days prior to arrival in or departure from Nicaragua"

Da klager møtte til innsjekk uten innreisetillatelse til Nicaragua ble han nektet å reise. KLM er pålagt å følge hvert lands innreiseregler, og kan ikke stå ansvarlig for at klager ikke fikk reise. KLM kan ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av ny flybillett.

Når det gjelder gebyret klager måtte betale for å kunne benytte sin returbillett, kommer det frem i KLMs regler og vilkår at dersom man ikke benytter kupongene i en flybillett i den rekkefølgen billetten er utstedt, må man for å kunne benytte deler av billetten (feks benytte kun returbilletten i et tilfelle hvor utreisen ikke er benyttet) betale et gebyr. For interkontinentale reise på økonomiklasse utgjør gebyret 500 euro. Unntak gjelder ved Force Majeure. Da det ikke var snakk om Force Majeure i dette tilfellet, kan KLM dessverre ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av gebyret.

### **Nemnda bemerker**

Passasjerene plikter selv å sørge for å ha nødvendige reisedokumenter, herunder innreisetillatelse til Nicaragua. Manglende eller ugyldige reisedokumenter 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 lands myndigheter. Selskapet må videre besørge retur av passasjerene.

Klagers utreise var med KLM til Managua i Nicaragua. Klager hevder han tidligere har reist til Managua uten å måtte vise innreiseskjema. Nemnda bemerker at hvert enkelt lands innreiseregler kan endres. Det er passasjerens ansvar å sjekke reglene som gjelder på det tidspunktet man skal reise. Det er uklart for nemnda hvilke regler som gjaldt da klager reiste i oktober i 2022 til samme destinasjon. Det er imidlertid reglene på tidspunktet klager skulle reise i januar 2023 som gjelder. At klager ikke hadde sjekket hvilke reglene som da gjaldt, kan KLM etter nemndas syn ikke lastes for. Nemndas flertall - leder og bransjerepresentantene - mener at det er tilstrekkelig sannsynliggjort at flyselskapet nektet klager ombordstigning fordi hans reisedokumenter ikke oppfylte de kravene som ble stilt.

Klager måtte betale et gebyr på 500 euro for å kunne benytte seg av returbilletten med KLM.

Det er ikke uvanlig at flyselskap selger tur-/returreiser rimeligere enn to enveisbilletter. Ofte vil en enveisbillett være dyrere enn en tur-/returbillett. Det vil gi passasjerene en urimelig fordel om han eller hun bare skulle kunne benytte seg av kun en vei i et slikt tilfelle.

Det fremkommer av KLMs reisevilkår artikkel 3.4 (b) at dersom man ikke benytter utreisen av en tur-/returbillett, må man betale et gebyr for å omgjøre billetten til en enveisbillett.

Nemnda har forståelse for at det kan virke formalistisk at man ikke kan bruke returbilletten selv om utreisen ikke benyttes, imidlertid er reglene som nevnt over. Nemnda viser til tidligere avgjørelser i sak 2020-00770 og 2022-00444.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, er av den oppfatning at klager må få medhold i sitt krav. Å nekte ombordstigning er et meget inngripende tiltak i transportavtalen, da passasjeren mister flyavgangen og verdien av billetten. Etter mindretallets syn må selskapet sannsynliggjøre hvilke innreiseregler som gjaldt på tidspunktet klager ble nektet ombordstigning, og at det derfor var riktig å avvise klager. Det er etter mindretallets syn ikke tilstrekkelig å sitere innreiseregler, samt henvise til egen nettside hvor man kan søke opp hva som er gjeldende innreisekrav i dag.

Nemnda konkluderte deretter i tråd med flertallets oppfatning og kan ikke anbefale at han gis medhold.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Lydia Johansson (SAS)