

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet nektet ombordstigning.

Dato

04.12.2018

Saksnummer

2018-00027

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Stavanger til Yaounde i Kamerun via København og Brussel den 11. juni 2017 med SAS og Brüssels Airlines. Formålet med reisen var klagers eget bryllup.

Ved innsjekk ble klager stoppet da SAS mente hennes visum var ugyldig. Klagers visum var gyldig, og hun mener SAS ikke kjenner visumreglene godt nok.

Hendelsen påførte klager mye stress, samt utgifter til blant annet ny flybillett.

Samlet krav kroner 35 000.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager skulle reise den 11. juni 2017 og presenterte ved innsjekk et visum med utstedelsesdato frem i tid, 31. august 2017, SAS viser til fremlagt kopi av klagers visum. SAS kan ikke akseptere en passasjer med et visum som viser en utstedelsesdato vi ikke har kommet til enda.

Det er den reisendes ansvar å sørge for at visum, pass og innreisepapirer er i orden til enhver tid.

Ut fra korrespondansen mellom klager og Kameruns konsulat kommer det frem at det har oppstått flere misforståelser mellom klager og visumutsteder/konsulat. Dette omhandler både reisedatoer og visumtype (multiple entry visa/single entry visa).

SAS kan ikke se at de har gjort noe galt, og hevder at flyselskapet ikke kan pålegges å betale klagers kostnader i denne saken.

Nemnda bemerker

Passasjerene plikter selv å sørge for å ha gyldige reisedokumenter, herunder visum. Ugyldig 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 lands myndigheter. Selskapet må videre besørge retur av passasjerer. Da selskapet kontrollerte reisedokumentene i Stavanger og fant at datoen på klagers visum var langt frem i tid, var det etter nemndas syn korrekt å nekte henne ombordstigning.

I forholdet mellom passasjerer og flyselskapet er det etter nemndas vurdering passasjerer som har ansvaret for å ha gyldige reisedokumenter. I dette tilfellet burde klager ha kontrollert sitt visum, og sørget for at datoen i visumet stemte overens med avreisetidspunktet.

Nemnda er av den oppfatning at SAS ikke er ansvarlig for at klager ikke fikk sjekket inn i Stavanger og finner ikke å kunne anbefale at hun gis medhold.

Vedtak

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

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Line Olafsen (Norwegian)

Camilla Dragvoll (Ticket)