

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

Dato

06.10.2011

Saksnummer

105/11F

Tjenesteyter

KLM

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagers skulle reise fra Rabat, Marokko, via Paris til Oslo t/r. På returen fra Oslo til Rabat den 14. februar 2011 ble hun nektet ombordstigning av Air France på Gardermoen da hun ikke kunne dokumentere at hun har bostedsadresse i Marokko.

Klagers far har flere ganger sendt sine barn fra Marokko til Norge uten at dette spørsmålet har kommet opp.

Klager måtte kjøpe ny billett med Norwegian fra Oslo til Marrakech, og hun måtte overnatte på Gardermoen da flyet ikke gikk før dagen etter.

Klager er 16 år og hendelsen ble en stor påkjenning for henne.

Klager krever erstattet utgiftene hun fikk til hotell og kost, samt transport mellom Marrakech og hjemsted, Rabat. Totalt NOK 2 600.

Air France har i det vesentlige anført:

Norske statsborgere kan kun oppholde seg i Marokko i tre måneder uten visum.

Klager har norsk pass.

Air France innsjekkingspersonale på Gardermoen vurderte hennes opphold som ubegrenset, da hun sjekket inn med en billett som hadde sluttpunkt i Rabat.

Klager ble på grunnlag av dette nektet ombordstigning.

Air France har forholdt seg til Marokkos innreisebestemmelser, og selskapet kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Passasjeren plikter selv å sørge for å ha nødvendige reisdokumenter herunder visum. Manglende reisedokumenter/visum kan føre til at passasjeren ikke får reise inn i

vedkommende land. Flyselskapet plikter å påse at passasjerene har med de nødvendige papirer. Dersom selskapet tar med en passasjer som ikke har nødvendige papirer, risikerer selskapet å bli ilagt en bot i vedkommende land.

Nemnda har ikke eget kjennskap til innreisebestemmelsene til Marokko. På bakgrunn av Air France opplysninger, som ikke er bestridt av klager, legger nemnda til grunn at norske borgere må ha visum til Marokko ved opphold lenger enn tre måneder. Sett hen til at reisen i dette tilfellet startet i Marokko med retur til Marokko, er nemnda av den oppfatning at Air France, i mangel av annen informasjon/dokumentasjon, ikke kan lastes for å ha gått ut fra at passasjerer tok sikte på opphold i Marokko ut over tre måneder. Air France var etter dette berettiget til å avvise klager, og klager må selv bære utgiftene hun ble påført.

Vedtak:

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Gøril Volden Berg, Widerøe's Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Gøril Volden Berg, Widerøe's Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS.

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.