

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet nektet ombordstigning.

### Dato

15.08.2019

### Saksnummer

2018-02471

### Tjenesteytere

Air Canada

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (tilsammen to personer) skulle reise fra Oslo til Puerto Plata via Frankfurt og Toronto den 2. juli 2018 med Lufthansa og Air Canada. Klager sjekket inn på Gardermoen hos SAS og spurte samtidig om hans transittvisum til Canada var i orden, noe han fikk bekreftet.

Ved ankomst Frankfurt ble klager og hans reisefølge imidlertid stoppet da det var noe feil med transittvisumet; bokstavene NOR måtte fjernes foran passnumrene. I all hast måtte de søke nye elektroniske visum på telefonene sine. Klagers følge fikk bekreftelse med en gang, mens klager selv ikke fikk det før etter 60 minutter og mistet flyet videre.

Klager fikk god hjelp i Frankfurt da han fortalte hva som hadde skjedd. Vedkommende som hjalp klager ordnet kostnadsfri ombooking til Miami, men ikke videre da dette var med et selskap Air Canada ikke samarbeidet med. Klager pådro seg utgifter til ny flybillett fra Miami til Puerto Plata, kroner 3 979, samt to hotellovernattinger, USD 105,30 + 70,40 euro.

Flyselskapet viser til at det er passasjerenes ansvar å ha nødvendig dokumentasjon i orden. Klager sjekket inn manuelt i Oslo nettopp for å få bekreftet at nødvendig dokumentasjon var i orden. At SAS i dette tilfellet gav feil informasjon om at visum var i orden, er etter klagers mening ikke noe han kan lastes for. Ifølge den ansatte som hjalp klager på flyplassen i Frankfurt hadde det vært en enkel sak å fjerne de tre bokstavene NOR foran passnumrene.

Klager krever sine utgifter dekket.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Air Canada har i det vesentlige anført:

Electronic travel authorization (eTA) har vært påkrevd av canadiske myndigheter siden 10. november 2016.

Selv om flyselskapet kontrollerer passasjerenes dokumenter ved avreise, er det alltid passasjerens ansvar å påse at han har korrekte reisedokumenter, dette i henhold til Air Canadas transportvilkår.

Dersom en passasjer møter uten gyldige reisedokumenter kan han bli avvist. Air Canada kan ikke imøtekomme klagers krav i denne saken.

SAS har i det vesentlige anført:

SAS avviser med dette kravet på bakgrunn av at SAS Airline ikke er en del i den aktuelle avtale med Lufthansa, Air Canada og klager.

Etter EU-forordningen 261/2004 artikkel 4 (3) er det det transporterende luftfartsselskap som er pliktige til å assistere passasjerene i samsvar med artikkel 8 og 9, samt betale erstatning.

Definisjonen av et transporterende luftfartsselskap gis i artikkel 2 bokstav b.

I dette tilfellet er det Air Canada som er det transporterende luftfartsselskap etter forordningen. I denne saken er SAS verken part i avtalen med passasjerer eller ansvarssubjekt etter forordningen.

Lufthansa og SAS Ground Handling har en handlingavtale ved Oslo Lufthavn. Avtalen er mellom disse parter, ikke SAS Airline.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

Klager med reisefølge skulle reise fra Oslo til Puerto Plata via Frankfurt og Toronto den 2. juli 2018 med Lufthansa og Air Canada. Klager sjekket inn manuelt på Gardermoen hos SAS og spurte samtidig om hans transittvisum til Canada var i orden, noe han fikk bekreftet.

Ved avreise fra Frankfurt til Toronto ble klager og hans reisefølge stoppet da det ble hevdet å være noe feil med transittvisumet. Det ble opplyst at bokstavene NOR måtte fjernes foran passnumrene. De søkte nye elektroniske visum på telefonene sine, men det tok 60 minutter før klager fikk bekreftelsen og han mistet flyet videre.

I Frankfurt ble det ordnet kostnadsfri ombooking til Miami, men ikke videre, da dette var med et selskap Air Canada ikke samarbeidet.

Klager pådro seg utgifter til ny flybillett fra Miami til Puerto Plata, kroner 3 979, samt to hotellovernattinger, USD 105,30 + 70,40 euro som han krever refundert.

Passasjerene plikter selv å sørge for å ha nødvendige reisedokumenter, herunder visum. Manglende 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 land.

I denne saken er det etter nemndas syn vanskelig å forstå hva som har skjedd. Klager har fremlagt dokumentasjon for at han søkte om visum basert på sitt passnummer med NOR foran og fikk følgende bekreftelse den 6. februar 2018 fra Canadiske immigrasjonsmyndigheter:

Status : eTA approved

Name : (Klagers navn fjernet av nemnda)

Passport number : NOR32 (resten av nummeret fjernet av nemnda)

eTA number : (Nummeret fjernet av nemnda)

Expiration : 2023/02/05

Your application for an Electronic Travel Authorizaon (eTA) has been approved. You are now authorized to travel to Canada by air.

Likevel ble klager nektet ombordstigning av Air Canada.

I Oslo ble transittvisumet ved innsjekk sjekket og bekreftet i orden. Det var først ved gaten i Frankfurt for å ta flyet videre til Toronto at klager fikk beskjed om at eTA ikke var i orden ettersom det sto NOR foran passnumrene.

Nemnda legger til grunn at klager søkte om og fikk visum basert på sitt passnummer med bokstavene NOR foran, slik det fremgår over. Air Canada som nektet klager ombordstigning, har ikke fremlagt dokumentasjon for at transittvisumet ikke var gyldig slik det var godkjent av Canadas immigrasjonsmyndigheter. Etter dette legger nemnda til grunn at transittvisumet var i orden, og at det ble begått en feil av Air Canadas ansatte ved gaten i Frankfurt da klager ble nektet ombordstigning.

Nemnda finner etter dette at Air Canada er erstatningsansvarlig for det økonomiske tapet denne feilen påførte klager og anbefaler at selskapet betaler ny flybillett fra Miami til Puerto Plata, kroner 3 979, samt to hotellovernattinger, henholdsvis på USD 105,30 og 70,40 euro. I tillegg har klager krav på standarderstatning i henhold til artikkel 4 nr 3, jf. artikkel 7.

## Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at klager gis medhold og at Air Canada i tillegg betaler klager standarderstatning med 600 euro per person.

### **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Ticket)