

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet nektet ombordstigning.

### Dato

08.05.2018

### Saksnummer

2017-01603

### Tjenesteytere

Wizz Air

### Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans familie på fire hadde vært på en 3-dagers ferietur til Budapest, og skulle reise hjem til Bergen den 19. juni 2017 kl 18.05 med flight W6 2419. Klager og hans familie er indiske statsborgere, men har permanent oppholdstillatelse i Norge. Til tross for dette blir de stoppet ved innsjekk og nektet å reise med begrunnelse av at hans kones pass ikke var gyldig i minst 3 måneder etter endt reise.

Wizz Air fremla en utskrift av reglene som sa følgende: "PASSPORTS AND OTHER DOCUMENTS ACCEPTED FOR ENTRY MUST BE VALID FOR A MINIMUM OF 3 MONTHS BEYOND THE PERIOD OF INTENDED STAY."

Klager forsøkte å forklare Wizz Air at dette kun gjelder passasjerer som planlegger et midlertidig opphold i Norge, ikke de som bor der permanent. Klager og hans kone planla ikke et INTENDED STAY i Norge, da dette er landet de bor i.

Wizz Air valgte å ignorere klagers forklaring, og det hele endte med at flyet gikk uten klager og hans familie.

Klager og familien måtte ta inn på hotell og skaffe nye billetter hjem til Bergen. De reiste hjem med Finnair via Helsinki dagen etter uten problemer, klagers kone med det samme passet Wizz Air avviste dagen i forveien.

Klager krever refusjon av utgifter til nye flybilletter kroner 16 347, samt hotell i Budapest kroner 523.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Årsaken til at klagers kone ble nektet ombordstigning var ikke hennes visum, men passets utløpsdato.

Wizz Air viser til sine regler og vilkår hvor det kommer frem at det er passasjerens ansvar å ha alle reisedokumenter i orden før innsjekk.

Wizz Air mener de ikke er erstatningspliktige i denne saken og kan ikke imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

Passasjerene plikter selv å sørge for å ha nødvendige reisedokumenter, herunder gyldig pass og visum der det er påkrevet. 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 dette tilfellet oppstod problemet fordi klagers kones pass kun var gyldig i to måneder, noe Wizz Air mente medførte at hun ikke hadde gyldig pass for reisen. Selskapet påberopte og fremla en utskrift av følgende regel:

"PASSPORTS AND OTHER DOCUMENTS ACCEPTED FOR ENTRY MUST BE VALID FOR A MINIMUM OF 3 MONTHS BEYOND THE PERIOD OF INTENDED STAY."

Som det fremgår gjelder regelen for passasjerer som planlegger et midlertidig opphold i Norge. Klagen gjelder en flygning til Bergen der familien bor.

Klagers kone har indisk pass, men både hun og resten av familien har permanent oppholdstillatelse i Norge. Hun har et kort som viser dette. Dette ble fremvist ved innsjekk.

Det var en feil når Wizz Air i dette tilfellet nektet klager ombordstigning på grunn mangler ved reisedokumentene. Wizz Air brukte feilaktig regelen for passasjerer som planlegger et midlertidig opphold i Norge. Regelen får ikke anvendelse på passasjerer som bor i Norge og har permanent opphold der. Det er tilstrekkelig som nødvendige reisedokumenter for innreise til Norge i slike tilfeller at passasjerer har gyldig pass samt dokumentasjon for permanent oppholdstillatelse i Norge.

Dersom passasjerer nektes ombordstigning mot sin vilje, skal flyselskapet i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 4 gi dem erstatning i samsvar med forordningens artikkel 7, samt assistere dem i samsvar med artikkel 8 og 9, dvs tilby refusjon av billetter eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet, samt tilby passasjerene måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden og eventuelt hotellinnkvartering om nødvendig.

Som følge av feilaktig nektet ombordstigning, anbefaler nemnda at selskapet refunderer klagers utgifter til nye flybilletter kroner 16 347, samt hotell i Budapest kroner 523.

**Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at klager gis medhold i sitt krav.

**Nemndas representanter**

- Vibecke Groth (leder)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
- Camilla Rise (NHO luftfart)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)