

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning grunnet nektet innreise.

### Dato

01.12.2020

### Saksnummer

2020-00789

### Tjenesteytere

Ethiopian Airlines

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Etiopia den 8. oktober 2019 med Ethiopian Airlines. Fra Etiopia skulle hun dra videre til Cape Town.

Klager var ikke klar over at hun måtte ha visum for å reise inn i både Etiopia og Cape Town. Hun slapp likevel gjennom passkontrollene både i Oslo og Etiopia, men da hun kom til Cape Town ble hun tatt til side av personalet på flyplassen og fratatt passet. Personalet opplyste henne om at hun ikke fikk komme inn i landet, og at hun måtte returnere til Norge på neste fly som gikk dagen etter. Det ble opplyst at den eneste muligheten hun hadde til å skaffe visum var å ringe ministeren eller presidenten. Hun forsøkte å kontakte dem, men fikk ikke kontakt.

Personalet på flyplassen sluttet på jobb kl. 16.00, og klager ble plassert i en celle hvor hun skulle overnatte til neste dag. Hun ringte Ethiopian Airlines og ba om å møte med deres representant for å få mer informasjon om videre saksgang. Hun ba også om å få drikkevann. Representanten kom først for å prate med klager kl. 21.00. Hun ble da kalt kriminell og fikk beskjed om at hun ikke hadde rett til noe annet enn vann og mat mens hun ventet på retur. Dusjen i cellen fungerte heller ikke. Middagen var dypfrossen kylling som ikke var spiselig. Det var ingen å prate med i mellomtiden utenom på telefon. Hun ble hentet 30 minutter før flyet skulle gå. Det ble avtalt med Ethiopian Airlines at hun skulle fly businessklasse tilbake til Oslo, noe hun opprinnelig hadde bestilt. På flyvningen fra Cape Town til Etiopia fikk hun imidlertid økonomisete. Klager klagde, men ingen hørte på henne. Passet fikk hun først tilbake da hun landet i Oslo. Klager fikk i ettertid høre fra SAS at Ethiopian Airlines hadde gjort en feil ved å slippe henne på flyet fra Oslo til Etiopia. Klager er klar over at hun selv har ansvar for å skaffe visum. Hele denne hendelsen ville likevel ikke oppstått dersom de hadde sjekket dokumentene nøye i Oslo og gitt henne beskjed.

Klagers samboer kom seg frem uten problemer, da han er norsk statsborger og har norsk pass. Klager har bodd i Norge siden 2010, men er latvisk statsborger og har latvisk pass.

Hele opplevelsen var svært skremmende og ubehagelig. Klager har slitt psykisk i ettertid. Turen var sammen med klagers mann. Hennes del av utgiftene var på totalt 39 903 NOK. Klager krever dette refundert. I tillegg krever klager en erstatning på 20 000 NOK for den urettmessige belastningen.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Saken ble sendt for tilsvaer til SAS og Ethiopian Airlines.

Ethiopian Airlines har opplyst nemnda at:

De vil refundere prisforskjellen mellom business- og økonomiklasse, samt en kompensasjon for nedgraderingen.

SAS har oppsummert anført følgende:

Klager har forklart at hun på grunn av manglende visum ble nektet innreise i Sør-Afrika. Hun ble fratatt pass og forklart at hun måtte reise hjem igjen til Norge med første fly. I påvente av dette ble hun plassert i det som beskrives som en celle hvor det ikke fantes fasiliteter eller særlig med mat eller drikke. Hendelsen beskrives som svært stressende og ubehagelig.

Klager anfører at flyselskapet må ansvarliggjøres da det manglende visumet ikke ble oppdaget av representantene på flyplassen verken på Oslo Lufthavn eller Addis Abeba og argumenterer med at reisen kunne vært avbestilt dersom representantene på flyplassen hadde sjekket dokumentene nøyer.

Det er kundens ansvar å kontrollere og sørge for at alle nødvendige reisedokumenter er i orden før avreise. Dersom passasjeren av forskjellige grunner ikke besitter de nødvendige reisedokumenter kan ikke dette ansvaret skyves over på flyselskapene. Dette gjelder helt generelt, og ikke bare for SAS eller Ethiopian Airlines.

SAS anfører at de ikke er rett part i saken. Selv om reisen er kjøpt på et 117-dokument er det ikke feil ved selve billetteringen eller bookingen som gjør at reisen ikke blir gjennomført som planlagt. Det er kjøpt en såkalt Companion Ticket med Eurobonuspoeng. Disse poengene kan brukes til reiser og er kun mulig å bestille over telefon hos SAS. Det er imidlertid mulig å booke reise med andre flyselskap i Star Alliance, hvilket er tilfellet her.

SAS er ikke involvert i innsjekkingsprosessen eller flyvningen da billettene som er bestilt er bestilt med Ethiopian Airlines. Det er Ethiopians handling agent som utfører kontroll med pass og visum ved innsjekk på OSL og ADD. På OSL er dette SAS Ground Handling. SAS Ground handling er et selvstendig rettssubjekt som har inngått egne avtaler med diverse flyselskap, deriblant Ethiopian Airlines. Avtalene er hverken på vegne av eller en del av SAS. På grunnlag av dette må Ethiopian Airlines være ansvarssubjekt. SAS bemerker også at informasjonen fra klagers reisearrangør i beste fall må være anses å være mangelfull.

### **Nemnda bemerker**

Ethiopian Airlines har i tilsvaret til nemnden opplyst at de vil refundere prisforskjellen mellom business- og økonomiklasse, samt tilby klager kompensasjon på nedgraderingen.

Etter nemndas syn har Ethiopian Airlines avgitt et ensidig bindende løfte, og dette er å anse som en avtale.

Nemnda anbefaler at Ethiopian Airlines refunderer prisforskjellen mellom business- og økonomiklasse, samt en kompensasjon for nedgraderingen.

Nemnda må imidlertid også vurdere om klager har rett på erstatning fra Ethiopian Airlines i henhold til det klager har krevd.

For at Ethiopian Airlines skal holdes ansvarlig må vilkårene for erstatning være oppfylt. Vilkaarene for erstatning er at det må foreligge et ansvarsgrunnlag, et økonomisk tap og årsakssammenheng.

Når det gjelder ansvarsgrunnlag er det uaktsomhet som er det aktuelle ansvarsgrunnlaget. Uaktsomhet innebærer en vurdering av om Ethiopian Airlines har handlet i strid med det som er å regne som normal aktsom opptreden i den aktuelle situasjonen.

Når det gjelder ansvarsgrunnlaget har nemnda delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, forbrukerrepresentanten og lederen, mener at Ethiopian Airlines opptrådt i strid med det som er normal aktsom opptreden i bransjen. Det normale er at flyselskapene sjekker om passasjerene har nødvendig reisedokumenter, herunder visum. Det foreligger derfor ansvarsgrunnlag.

Mindretallet, bransjerepresentantene, mener det ikke er grunnlag for å legge uaktsomhetsansvar i dette tilfellet da det er klar at det er passasjerenes ansvar å medbringe riktige innreisedokumenter.

Nemnda mener også at klager er blitt påført et økonomisk tap ved at hun har betalt for en reise som ikke har latt seg gjennomføre.

Nemnda mener imidlertid at det ikke er årsakssammenheng mellom Ethiopian Airlines unnlatelse av å kontrollere klagers reisedokumenter og det økonomiske tapet klager er påført. Dersom Ethiopian Airlines i tråd med bransjepraksis hadde kontrollert klagers reisedokumenter, hadde de avdekket at klager ikke hadde visum. Ethiopian Airlines kunne da rettmessig nektet klager ombordstigning etter EU-forordning 261/04 artikkel 2 bokstav j. Klager hadde da uansett blitt påført det økonomiske tapet. Årsaken til klagers økonomiske tap er etter nemndas syn at klager ikke hadde sørget for visum. Dette er klagers ansvar, ikke flyselskapene.

Vilkårene for erstatning er etter dette ikke oppfylt og klager har derfor ikke rett på erstatning for utgiftene i forbindelse med reisen.

Klager har også fremsatt krav om erstatning på 20 000 NOK for belastningen hendelsen utgjorde. Nemnda har forståelse for klagers opplevelse av situasjonen. Verken EU-forordningen, luftfartsloven § 10-20 eller Montrealkonvensjonen har imidlertid regler om dekning av denne typen tap. I norsk erstatningsrett er regelen at ikke-økonomisk tap ikke har erstatningsrettslig vern med mindre det finnes en særskilt hjemmel for dette. Nemnda er av den klare oppfatning at en slik hjemmel ikke foreligger i dette tilfellet.

Nemnda anbefaler at klager ikke gis medhold i erstatningskravene.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår over.

Saken er behandlet med én forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften §5-5(5).

## **Vedtak**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Ethiopian Airlines refunderer prisforskjellen mellom business- og økonomiklasse, en kompensasjon for nedgraderingen. For øvrig gis klager ikke medhold.

## **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)