

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet nektet ombordstigning.

Dato

13.03.2018

Saksnummer

2017-00890

Tjenesteytere

Aeroflot

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans familie på fem skulle reise fra Oslo til Moskva den 20. april 2017 kl 21.25. Han hadde separat billett fra Bergen med annet selskap og de ankom Gardermoen i god tid kl 19.00.

Kl 19.20 stod familien ved innsjekk. De stod først i køen men måtte vente lenge da det var dataproblemer på Gardermoen. Da det endelig var klart for innsjekk ble det oppdaget at klagers baby på 2 måneder ikke hadde visum til Russland. Aeroflots representant sa han skulle sjekke saken og forsvant med reisedokumentene til alle fem og kom tilbake kl 20.40, for deretter å forsvinne en gang til. Da han endelig kom tilbake til skranken var kl 21.00. Klager ba om at tre passasjerer måtte få reise, så skulle han selv bli igjen med babyen for å skaffe visum. Da det var for kort tid igjen til avgang ble de tre nektet ombordstigning.

Klager stiller seg sterkt kritisk til at de tre med alle papirer i orden ble nektet å være med flyet. Klager måtte kjøpe fem nye billetter hjem til Bergen.

Aeroflot hevder i ettertid at de tre frivillig valgte å bli igjen. Dette stemmer ikke. En i reisefølget måtte reise tilbake til Russland denne dagen da hennes visum til EU utløp, det er derfor helt usannsynlig at hun frivillig valgte å ikke reise. Hun måtte kjøpe ny billett fra Bergen til Kaunas, hvorfra hun tok buss til Minsk hvor hun bor, kroner 469.

Klager krever refusjon av tre av billettene t/r Oslo - Moskva som gikk tapt, 22 649 rubler, samt 13 444 rubler for billetter 8. - 13. mai som gikk tapt da klager ikke fikk reist ut den 20. april. Videre krever klager refusjon av kroner 469 for billett Bergen - Kaunas.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Aeroflot har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har flyselskapet i det vesentlige anført:

I henhold til Aeroflots regler og vilkår som passasjerer har krysset av for å ha lest, er det passasjerens ansvar å ha alle papirer og reisedokumenter i orden før avreise.

Aeroflots representant på Gardermoen har rapportert at klager og hans familie frivillig valgte å ikke reise da spedbarnet manglet visum.

Det er ingen refusjon på klagers billett, Aeroflot kan av den grunn ikke refundere de ubenyttede billettene.

Det vises for øvrig til Aeroflots brev.

Nemnda bemerker

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. Selskapet må vider besørge retur av passasjerer. Da selskapet kontrollerte reisedokumentene i Oslo og fant at babyen manglet visum, var det korrekt å nekte ombordstigning for så vidt gjaldt babyen.

Selskapet har bare uttalt til klageren at Aeroflots representant på Gardermoen har rapportert at klager og hans familie frivillig valgte å ikke reise da spedbarnet manglet visum. Det er ikke fremlagt noen dokumentasjon for denne uttalelsen.

Selskapet har ikke avgitt uttalelse til nemnda, og nemnda treffer da vedtak basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Nemnda legger etter dette klagers fremstilling til grunn i det den fremstår som mest sannsynlig:

Kl 19.20 stod familien ved innsjekk. De stod først i køen, men måtte vente lenge på grunn av dataproblemer på Gardermoen. Da det endelig var klart for innsjekk ble det oppdaget at klagers baby på 2 måneder ikke hadde visum til Russland. Aeroflots representant sa han skulle sjekke saken og forsvant med reisedokumentene til alle fem og kom tilbake kl 20.40, for deretter å forsvinne en gang til. Da han endelig kom tilbake til skranken var kl 21.00. Klager ba om at tre passasjerer måtte få reise, så skulle han selv bli igjen med babyen for å skaffe visum. Da det var for kort tid igjen til avgang ble de tre nektet ombordstigning.

Aeroflots representant må anses ansvarlig for at det tok altfor lang tid fra manglende visum ble oppdaget til han kom tilbake til skranken for å betjene klager og hans reisefølge. Dette var årsaken til at tre passasjerer ble nektet ombordstigning mot sin vilje.

Dersom passasjerer nektes ombordstigning mot sin vilje, skal flyselskapet i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 4 umiddelbart 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.

Nemnda anbefaler at selskapet refunderer tre av billettene t/r Oslo - Moskva som gikk tapt, 22 649 rubler, samt 13 444 rubler for billetter 8. - 13. mai som gikk tapt da klager ikke fikk reist ut den 20. april samt refusjon av kroner 469 for billett Bergen - Kaunas.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Aeroflot refunderer tre av billettene t/r Oslo - Moskva som gikk tapt, 22 649 rubler, samt 13 444 rubler for billetter 8. - 13. mai som gikk tapt da klager ikke fikk reist ut den 20. april samt refusjon av kroner 469 for billett Bergen - Kaunas.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)