

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av nyinnkjøpte flybilletter, samt utgifter på hotell som følge av nektet ombordstigning.

### Dato

24.03.2022

### Saksnummer

2021-01993

### Tjenesteytere

Turkish Airlines

### Klager har i det vesentlige anført

Klager, hans kone og deres spedbarn, skulle reise tur-retur fra Bergen til Erbil i Irak med SAS og Turkish Airlines. Utreisen den 5. september 2021 gikk med SAS fra Bergen til Oslo, og videre fra Oslo via Istanbul med Turkish Airlines. Returen den 8. oktober 2021, skulle gå via Istanbul og København til Bergen. Klager sjekket inn på Flesland, uten å få noen form for spørsmål eller informasjon, men da klager skulle gå om bord på flyet fra Gardermoen, ble de stoppet. Turkish Airlines sa først de ikke kunne reise da de måtte være vaksinert. Klager fremla bevis på at de voksne var vaksinert to ganger. Da fikk klager beskjed om at de manglet visum. Klager forklarte at de pleide å betale \$ 70 for visum ved ankomst Erbil. Da fikk klager beskjed om at de manglet dokumenter, uten å spesifisere hvilke dokumenter som manglet. Den ansatte ringte kapteinen om bord, og klager ble nektet ombordstigning. Etter noe diskusjon, fikk klager lov å reise, men ikke hans kone og barn. Dette var uaktuelt for familien. Klager følte seg dårlig behandlet, og mistenker at det dreide seg om en overbooking, da det var flere passasjerer som ikke fikk reise. Klagers bagasje ble for øvrig sendt til Istanbul, og da den ble levert dagen etter, viste det seg at en av koffertene var ødelagt. Klager har ikke fremsatt krav om erstatning i sin klage.

Klager bodde tre netter på hotell på Gardermoen, og kjøpte nye tur-retur billetter fra Oslo via Doha til Erbil med Qatar Airways. Avreise 8. september og retur 9. oktober 2021. Klager opplevde ingen problem på denne reisen.

Klager måtte i tillegg kjøpe nye billetter for hjemreise til Bergen fra Oslo med Norwegian den 9. oktober 2021.

Klager krever dekket utgifter for hotellopphold og nye flybilletter.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har fått informasjon om at det er klagers ansvar å sørge for å medbringe korrekt dokumentasjon for å kunne få reise. Klager har bekreftet at de ikke fikk reise grunnet

manglende visum. Turkish Airlines kan ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av ekstraavgifter.

## **Nemnda bemerker**

Spørsmålet i saken er om Turkisk Airlines skal holdes erstatningsrettslig ansvarlig for klagers økonomiske tap grunnet at de ble nektet ombordstigning på sin flyvning fra Oslo til Istanbul den 5. september 2021.

EU-forordning 261/2004 artikkel 2 bokstav j definerer hva som utgjør en «nektet ombordstigning». Av bestemmelsen kommer det frem at avvisning av en passasjer som møter til innsjekk på vilkårene fastsatt i artikkel 3 nr. 2, utgjør i utgangspunktet en «nektet ombordstigning». Bestemmelsen inneholder imidlertid noen unntak, blant annet dersom en passasjer avvises fordi vedkommende ikke har tilstrekkelige reisedokumenter.

Det avgjørende for ansvar etter EU-forordningen er derfor om klager hadde tilstrekkelige reisedokumenter.

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 lands myndigheter. Selskapet må videre besørge retur av passasjerene.

Ifølge klagers vedlagte dokumentasjon (hjemmesidene til Kurdistan Regional Government) er det listet opp at innbyggere av diverse opplistede land, ikke behøver visum på forhånd før innreise til den kurdiske regionen av Irak, og at disse kan motta et 30-dagers turistvisum eller besøksvisum ved ankomst. Norge står på listen over disse landene. I tillegg kommer det frem at det er mulig å forlenge turistvisumet. Etter nemndas syn hadde passasjerene tilstrekkelige reisedokumenter. Klager har derfor blitt nektet ombordstigning i henhold til EU-forordning 261/2004, og har rett på standarderstatning på 600 per person, totalt 1800 euro.

I tillegg anbefaler nemnda at flyselskapet dekker klagers utgifter til hotell og nye flybilletter.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet også har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd refusjon, standardkompensasjon eller erstatning.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at flyselskapet utbetaler 1800 euro i standarderstatning til klager. I tillegg anbefaler nemnda at flyselskapet dekker klagers utgifter til hotell og nye flybilletter.

**Nemndas representanter**

- Lene F. Johnsen (leder)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Gøran Jenssen (Widerøe)
- Sølvi Hagen (Ticket)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)