

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet nektet ombordstigning.

### Dato

10.11.2020

### Saksnummer

2020-00422

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes mann skulle reise fra Oslo til Sharm El Sheikh med Norwegian den 8. desember 2018. Hun hadde separate billetter t/r Stavanger - Oslo.

Klagers mann er norsk statsborger, mens hun selv er hviterussisk statsborger med varig oppholdstillatelse i Norge.

Ved innsjekk på Gardermoen ble klager nektet å reise uten visum til Egypt. Hun hadde på forhånd sjekket at det var mulig å få turistvisum ved ankomst, et såkalt Sinai-stempel. Klager forklarte dette men ble avvist gang på gang.

Klagers ferie ble ødelagt og de returnerte til Stavanger. Her sjekket de med den egyptiske ambassaden at det var mulig for klager å få visum ved ankomst siden hun reiste med sin mann som er norsk statsborger, og fordi hun har varig oppholdstillatelse.

Klager krever refusjon av alle kostnadene i forbindelse med hendelsen:

Bekreftelse på bestilling hos Amisol kr 12 785

Flybilletter Norwegian Stavanger-Oslo-Stavanger ref:JQ5SVQ kr 3 453

Clarion Hotel Oslo Airport, overnatting i forbindelse med retur fra Sharm El Sheikh kr 846,30

Flybilletter SAS i forbindelse med retur fly fra Oslo kr 4 398

Diverse mat på flyplassen kr 740

Tilsammen kroner 21 376

Det vises for øvrig til klagers brev.

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

Klager ble nektet befordring da hun ikke hadde korrekt dokumentasjon for innreise i Egypt, klager manglet i dette tilfellet visum. I henhold til Norwegians generelle vilkår for befordring artikkel 3.2.2, 9.1. som alle passasjerer må bekrefte at de har lest og akseptert ved kjøp, må passasjerer kunne framvise gyldig dokumentasjon (i.e pass eller visum) for å reise, hvis passasjerer ikke kan framvise gyldig dokumentasjon forbeholder Norwegian seg av retten til å nekte passasjerer reise.

Norwegian viser til fremlagt utklipp fra Timatic, som er systemet som brukes av flyselskap vedrørende informasjon om grensekontroll og dokumentasjon nødvendig, som viser at det kreves visum ved innreise i Egypt for passasjerer med Hviterussisk pass, og oppholdstillatelse i Norge. Vi viser også til informasjon tilgjengelig fra «Embassy of the Republic of Belarus to the Arab Republic of Egypt», som også slår fast at visum utstedt på forhånd vil være nødvendig for innreise i Egypt.

Norwegian kan ikke stå ansvarlig for passasjerer som ikke møter til innsjekk med nødvendig reisedokumenter.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

Passasjerene plikter selv å sørge for å ha nødvendige reisedokumenter, herunder visum. Manglende visum kan føre til at passasjerer ikke får reise inn i vedkommende land. Flyselskapet er ansvarlig for å kontrollere at passasjerer 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 passasjerer.

Klager hevder at hun ikke trengte visum for innreise. Klager har imidlertid ikke dokumentert påstanden.

Norwegian har imidlertid fremlagt dokumentasjon på at Hviterussiske statsborgere trenger visum for innreise til Egypt, med unntak av ektefeller til egyptiske statsborgere. Nemnda legger dette til grunn.

Passasjerer må selv undersøke pass- og visumregler og sørge for å ha gyldige dokumenter ved avreise. At klager ikke hadde satt seg inn i reglene angående visum, kan ikke flyselskapet lastes for. Da selskapet kontrollerte reisedokumentene på Gardermoen og fant at klager manglet visum til Egypt, var det korrekt å nekte henne ombordstigning.

Nemnda er av den oppfatning at Norwegian Air Shuttle ikke er ansvarlig for at klager ikke fikk sjekket inn på Gardermoen og finner ikke å kunne anbefale at hun gis medhold.

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

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Maricor Maglasang (HRG Nordic)