

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet nektet innsjekking.

Dato

08.06.2012

Saksnummer

606/11F

Tjenesteyter

SAS

Krav om erstatning grunnet nektet innsjekking.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt billett fra Oslo til St. Petersburg via Stockholm den 8. november 2011. Klagers russiske etternavn står i hennes russiske pass, mens hennes norske navn står i hennes norske pass. Flybilletten ble bestilt i hennes norske navn, slik hun tidligere alltid har gjort, mens hennes innreisepapirer var bekreftet i hennes russiske navn.

Klager ble nektet å sjekke inn på Gardermoen og måtte kjøpe ny billett. Klager er svært skuffet over behandlingen hun fikk, og krever den nye billetten erstattet, kroner 2 304.

SAS har i det vesentlige anført:

Ved reise ut fra Norge til et land med visumplikt er det svært viktig at navn på billett og i visum stemmer overens.

I dette tilfellet stemte ikke klagers for- eller etternavn i billetten overens med navnet i visumet. SAS ba klager kontakte sitt reisebyrå for å sjekke om de kunne foreta en navnendring. Da dette ikke lot seg gjøre var klagers eneste alternativ å kjøpe ny billett med korrekt navn.

SAS risikerer bøter hvis de frakter passasjerer til Russland uten korrekt dokumentasjon, og passasjerer uten riktige reisedokumenter vil bli avvist.

Det er passasjerens eget ansvar å kontrollere at alle reisedokumenter er korrekte. På grunnlag av dette kan SAS dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Passasjerer 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. Utgifter passasjerer blir påført i den forbindelse må i utgangspunktet betales av passasjerer selv.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager har så vel norsk som russisk pass. Nemnda legger videre til grunn at navnene i passene er forskjellig. Billetten var kjøpt i klagers norske navn, mens visumet til Russland var i klagers russiske navn. Flyselskapet plikter å påse at passasjerene har korrekte reisedokumenter. Dersom flyselskapet frakter en passasjer som ikke har korrekte reisedokumenter, risikerer flyselskapet å bli ilagt bot fra vedkommende lands myndigheter.

Nemnda har forståelse for at manglende overensstemmelse mellom billetten/klagers norske pass og visumet gjorde SAS usikker på om klager hadde gyldige reisedokumenter. Nemnda er av den oppfatning at klager må bære ansvaret for den usikkerhet som oppsto. Klager burde ha sørget for at det var samsvar mellom billett, pass og visum.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Det fremkommer av SAS svar at de har refundert skatter og avgifter på de ubenyttede billettene. Reisen er kjøpt gjennom Supersaver. Nemnda antar at refusjonen er gått dit, og anbefaler klager å henvende seg til Supersaver for å få tilbake pengene.

Vedtak:

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

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Rolf Forsdahl, Reiselivsdirektør Virke

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Rolf Forsdahl, Reiselivsdirektør Virke, Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.