

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av billett samt utgift til telefonsamtale som følge av nektet ombordstigning.

### Dato

26.06.2022

### Saksnummer

2022-00394

### Tjenesteytere

Turkish Airlines

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med TK1754 fra Oslo til Dakar via Istanbul den 22. februar 2022, men ble nektet ombordstigning av Turkish Airlines fordi flyselskapet hevdet at klager måtte ha visum før avreise.

Klager understreker at ifølge flyplassen og Turkish Airlines' kontorer i Senegal får man visum på flyplassen og derfor er det ikke behov for slik dokumentasjon før avreise fra Oslo, Gardermoen.

Klager krever at Turkish Airlines refunderer den ubenyttede billetten samt hennes utgift for telefonsamtale til Senegal.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Turkish Airlines benytter seg av et system kalt Timatic System for å holde seg oppdatert på gjeldende visa reglement i de ulike landene rundt om i verden. I henhold til Timatic er det krav om at passasjerer har visum for å kunne reise inn til Senegal, noe klager ikke hadde i dette tilfellet. Det er den reisendes ansvar å sørge for gyldig visum til endelig destinasjon. Klager ble som følge av manglende dokumentasjon nektet innsjekk.

For å få refundert eller endret billetten må klager kontakte reisebyrået hun bestilte reisen gjennom. Flyselskapet viser til vedlagte visum-regler for innreise til Senegal.

### Nemnda bemerker

EU-forordning 261/2004 artikkel 2 bokstav j definerer hva som utgjør «nektet ombordstigning» i EU-forordningens forstand. Av bestemmelsen kommer det frem at avvisning av en passasjer som møter til innsjekking i henhold til vilkårene fastsatt i artikkel 3 nummer 2, i utgangspunktet utgjør nektet ombordstigning. Unntak fra dette er

når det er rimelig grunn til avvisningen, for eksempel av helse- eller sikkerhetsmessige årsaker eller fordi reisedokumentene er utilstrekkelige jf. artikkel 3 nummer 2.

I dette tilfellet ble klager avvist ved innsjekking på Oslo lufthavn med den begrunnelse at det ikke forelå gyldig visum for reise inn til Senegal. Turkish Airlines har vist til gjeldende dokumentkrav i Timatic. Klager anfører at personellet ved flyplassen i Senegal har opplyst at det ikke foreligger krav om gyldig visum før avreise fra Oslo.

Nemnda mener at Turkish Airlines har sannsynliggjort at det var grunnlag for å avvise klager ved innsjekk. Det vises her til flyselskapets utdrag fra Timatic hvor det blant annet fremgår "Visa required" for reisende til Senegal. Nemnda er kjent med at timatic fungerer som et dynamisk oppslagsverk for gjeldende dokument- og reiserestriksjoner, slik at flyselskapene bl.a. kan sørge for riktig kontroll av påkrevd dokumentasjon ved innsjekk.

Klager har følgelig ikke krav på refusjon av nye billetter og ekstra utgifter i forbindelse med nektet om ombordstigning.

**Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold i sitt krav.

**Nemndas representanter**

- Edvard Os (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)