

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av utgifter grunnet nektet ombordstigning.

### Dato

06.10.2023

### Saksnummer

2023-00457

### Tjenesteytere

Supersaver

Finnair

Lufthansa German Airlines

### Klager har i det vesentlige anført

Klager (to personer) hadde bestilt flybilletter direkte hos Lufthansa fra Oslo til Auckland via Frankfurt og Tokyo t/r for reise den 3. - 31. oktober 2022. Utreisen var som følger:

03OCT LH861 OSL FRA 13.05 - 15.10

03OCT LH176 FRA HND 17.50 - 12.25+

04OCT NZ90 NRT AKL 18.30 - 09.00+

Pris t/r NOK 23 042 for to personer.

Reisen var med flyplassbytte i Tokyo (fra Haneda (HND) til Narita (NRT)). Da klager bestilte reisen, var det ingen krav om visum for mellomlanding og flyplassbytte i Tokyo.

Fire dager før avreise oppdaget klager at reglene var endret, og at hun nå måtte ha visum for å bytte flyplass i Tokyo. Klager ville ikke rekke å skaffe visum til Japan så kort tid før avreise. Hun kontaktet Lufthansa, og fikk bekreftet at hun ville motta refusjon av strekningen mellom Oslo og Tokyo, slik at hun kunne kjøpe ny billett på strekningen.

Klager bestilte deretter nye flybilletter hos Supersaver fra Oslo til Tokyo (Narita) som gjorde at hun slapp å bytte flyplass.

03OCT JL6810 OSL HEL 13.10 - 15.35 - Operert av Finnair

03OCT JL6800 HEL NRT 17.45 - 12.45+ - Operert av Finnair

Pris NOK 18 833 for to personer.

Da klager skulle sjekke inn på Gardermoen hos Finnair på avreisedagen, ble hun nektet ombordstigning grunnet manglende visum til Japan. Klager stiller seg uforstående til dette, da hun viste frem sin billett videre fra Tokyo til Auckland med Lufthansa. Klager forklarte at hun kun skulle mellomlande i Japan, men fikk ingen gehør. Klager måtte stå igjen og se flyet ta av uten henne.

Klager hadde før avreise vært i kontakt med den japanske ambassaden i Norge. Her ble hun forklart at i de tilfeller man kun mellomlander og oppholder seg på en og samme flyplass i påvente av videre flyvning, var det ikke nødvendig med visum til Japan. Klager sjekket også med både Lufthansa, Supersaver og Finnair før avreise at det ved mellomlanding i Japan ikke var nødvendig med visum.

Klager har kun vært i telefonisk kontakt med reisebyrået og flyselskapene.

Klager stiller seg kritisk til at Lufthansa ikke informerte henne om at visumregler til Japan var endret.

Klager tapte forhåndsbetalt leiebil, overnatting og visum til New Zealand og turistattraksjoner, og krever følgende utgifter refundert:

Overnatting The Attic Backpackers, 4. - 7. oktober EUR 26,92 (NZD 282)

Leiebil Mojo Campers 7. - 23. oktober, NZD 1 316

Opplevelse Hobbiton Movie Set 9. oktober, NZD 298

Videre krever klager standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Klager har i ettertid mottatt full refusjon av flybillettene med Lufthansa, NOK 23 042. Supersaver har tilbudt å utbetale NOK 8 327,42, men klager har per 22. juni 2023 ikke mottatt beløpet fra reisebyrået.

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

Supersaver har i det vesentlige uttalt:

Klager bestilte en enveisreise for to personer fra Oslo til Tokyo via Helsinki på Supersavers nettside den 29. september 2022. Reisen, med billettutsteder Japan Airlines og med Finnair som det opererende flyselskapet, skulle ha avgang 3. oktober 2022. Klager kjøpte også en reise med Lufthansa, men Supersaver kan ikke svare på klagen vedrørende denne delen av reisen, da bestillingen ikke er bestilt hos Supersaver, men direkte hos flyselskapet.

Klager ringte Supersaver på avreisedagen og ba om refusjon eller ombooking da de hadde blitt nektet ombordstigning. Supersaver forklarte at det i henhold til billettens regler ikke var mulig å ombooke eller refundere.

I henhold til Supersavers regler og vilkår er passasjerene selv ansvarlig for å sette seg inn i regler og vilkår:

## 7. INFORMASJON OM PASS, VISUM OG HELSERELATERTE BESTEMMELSER

7.1 (...) Du er selv ansvarlig for å ha med deg et gyldig pass samt visum, om nødvendig. (...)

7.2 Hvert reisemål har sine egne krav når det gjelder innreiseformaliteter, vaksinasjon osv., og disse kravene kan også variere avhengig av passasjerens nasjonalitet. Du har selv ansvaret for å innhente slik informasjon. Vi kan ikke holdes ansvarlig for noen problemer som måtte oppstå som følge av manglende overholdelse av slike offisielle regler. Vi råder deg derfor på det sterkeste til alltid å sjekke hvilke formaliteter som kreves i destinasjonslandet og eventuelle transittland, og hvor lang tid du bør beregne for alle de relaterte formalitetene.

Selv om klagers billetter i henhold til reglene ikke er refunderbare, har billettene likevel delvis blitt refundert av flyselskapet med NOK 8 327,42. Supersaver har tilbakebetalt beløpet til klager, og har av godvilje ikke belastet klager for sitt servicegebyr.

Supersaver kan ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Finnair har i det vesentlige uttalt:

Passasjerene hadde kjøpt billettene sine fra et reisebyrå og bestillingen inkluderte flyvninger JL6810 fra Oslo til Helsinki og JL6800 fra Helsingfors til Tokyo den 3. oktober 2022. Begge flyvningene ble operert av Finnair. De hadde et videre fly fra Tokyo til Auckland med en separat booking, som betyr at det ikke var mulig å sjekke inn bagasjen helt til Auckland. Klager måtte ta ut bagasjen i Tokyo og sjekke den inn på nytt. I den forbindelse er det nødvendig med visum.

Siden passasjerenes videre fly fra Tokyo ikke var på samme bestilling, måtte Finnair sørge for at passasjerene oppfylte innreisekriteriene til Japan. Flyselskaper kan få bøter og er ansvarlig for å organisere hjemtransport til passasjerer hvis de tar imot passasjerer med utilstrekkelige dokumenter. Finnair er ikke ansvarlig for utilstrekkelig reisedokumentasjon.

Finnair viser til sine vilkår hvor ovennevnte fremgår.

Siden passasjerene ikke hadde alle dokumentene som kreves for å komme inn i Japan, som var deres endelige destinasjon i bestillingen, var det en tilstrekkelig grunn til å nekte klager ombordstigning på fly JL6810. Finnair er etter dette ikke ansvarlig for klagers utgifter.

Lufthansa har i det vesentlige uttalt:

Lufthansa har refundert klagers opprinnelige flybilletter.

Da det ikke var noen uregelmessigheter på flyvningene med Lufthansa, har ikke klager krav på erstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

### **Nemnda bemerker**

Etter EU-forordning 261/2004 skal flyselskapet gi passasjerer som nektes ombordstigning mot sin vilje, jf artikkel 4, standarderstatning i samsvar med artikkel 7, tilbud om refusjon av flybillettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet, jf artikkel 8, og nødvendig hotellinnkvartering, jf artikkel 9.

Nemnda bemerker at ved bestilling av en flyreise på internett, er man selv ansvarlig for at informasjonen som blir lagt inn er riktig. Det er viktig å sjekke at navn på reisende, kontaktinformasjon, destinasjon, tidspunkt og liknende er riktig før bestillingen bekreftes. Det er likeledes viktig å undersøke regler for visum og transittvisum, samt å sjekke vilkårene nøye før bestilling av flyreisen bekreftes. Når tilbudet er akseptert, er avtalen bindende og klager har ikke krav på refusjon av billettene verken på avtalerettslig, erstatningsrettslig eller annet grunnlag.

Nemnda legger til grunn at klager hadde bestilt en gjennomgående flybillett med Lufthansa fra Oslo til Auckland via Helsinki og Tokyo. Få dager før avreise oppdaget klager at hun måtte ha visum for å bytte flyplass i Tokyo. Klager kjøpte nye flybilletter med annet selskap fra Oslo til Tokyo for å unngå å bytte flyplass i Tokyo.

Klager hevder hun ble informert av selskapene og av den japanske ambassaden at det ikke var nødvendig med visum ved mellomlanding i Japan. Klager har kun vært i telefonisk kontakt med reisebyrået og med flyselskapene. Klager har fremlagt en e-post fra den japanske ambassaden datert 6. oktober 2022, hvor det står: If you are transiting at the same airport without entering Japan, you will generally not be asked for a Japanese visa as you will not go through passport control at Japan airport.

Klager måtte altså ha visum til Japan for å kunne reise på flybillettene med Lufthansa, noe hun ikke rakk å skaffe så kort tid før avreise.

Klager valgte derfor å kjøpe nye flybilletter med annet selskap fra Oslo til Tokyo og dermed unngå flyplassbytte, for deretter å reise videre på den opprinnelige flybilletten med Lufthansa fra Tokyo til Auckland.

Klager hadde nå separate billetter. Billetten hun sjekket inn på var en enveisbillett fra Oslo med endelig bestemmelsessted Tokyo. Det vil si at klager måtte ha tatt ut bagasjen i Tokyo og sjekket inn denne på nytt, som igjen betyr at klager måtte ha passert toll og passkontroller i Tokyo. Uten visum til Japan ville klager ikke kunnet gjøre dette.

Passasjerene plikter selv å sørge for å ha nødvendige reisedokumenter. Manglende eller ugyldige reisedokumenter kan føre til at passasjerer ikke får reise inn i vedkommende

land. Flyselskapet er ansvarlig for å kontrollere at passasjerer har nødvendige reisedokumenter. Dersom flyselskapet 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 hadde i dette tilfellet i ikke visum til Japan, og ble etter nemndas syn rettmessig nektet ombordstigning.

Nemnda har forståelse for at det var svært belastende for klager å bli nektet ombordstigning på denne måten. Imidlertid er reglene som nevnt over, og nemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Supersaver har tilbudt klager delvis refusjon av flybillettene med NOK 8 327,42. Nemnda anbefaler at reisebyrået utbetaler beløpet til klager.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Supersaver utbetaler beløpet de har tilbudt med NOK 8 327,42. Nemnda kan utover dette ikke anbefale at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Christine Alette Benum (Widerøe)