

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter. Nektet ombordstigning som følge av manglende visum.

### Dato

29.01.2019

### Saksnummer

2018-02110

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY7084 fra Los Angeles til Oslo lufthavn (OSL) 9. mai 2018. Hun hadde videreforbindelse med Croatia Airlines' flyvning OU489 fra Oslo til Zagreb (ZAG) 10. mai. Reisen var kjøpt hos Kiwi.com.

Klager har forklart at hun er russisk statsborger, og på reisetidspunktet hadde hun amerikansk og kroatisk visum. Klager ble nektet ombordstigning på flyvningen da hun ikke hadde visum til Schengen. Hun har vist til at hun hadde dobbeltsjekket nødvendig informasjon om transitt i Oslo før reisen fant sted, og at hun ikke kunne finne noe på Internett som tilsa at det var nødvendig med slikt visum.

På bakgrunn av det ovennevnte har klager fremsatt krav om refusjon av sine flybilletter. Kravet beløper seg til 637,48 amerikanske dollar.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Passasjeren har fremsatt krav om refusjon av sine kostnader til flybilletter som følge av nektet ombordstigning på Norwegians flyvning DY7084 fra Los Angeles til Oslo 9. mai 2018.

Ved bestilling av flybilletter med Norwegian aksepterer passasjeren selskapets befordringsvilkår. Av disse vilkårene fremgår følgende av artikkel 3.2.2: "Vi vil bare gi befordring til den hvis navn står på billetten. Du må på oppfordring kunne fremvise gyldig legitimasjon identisk til navnet på Billetten i samsvar med reglene fastsatt i Artikkel 15. Dersom du ikke kan vise gyldig legitimasjon eller nødvendige reisedokumenter, f.eks. pass eller visum, på oppfordring, forbeholder vi oss retten til å nekte deg befordring".

Norwegian har kontaktet den norske ambassaden i Moskva, og selskapet viser til fremlagt dokumentasjon. Det fremgår av denne at passasjerer som ankommer Oslo

lufthavn fra et land utenfor Schengen, og som skal reise videre til et annet land utenfor Schengen, kan trenge transittvisum. I dette tilfellet er det ikke behov for visum, da de ikke skal reise til et land utenfor Schengen.

Dette gjelder imidlertid kun for passasjerer som har en sammenhengende reise, slik at passasjerer ikke trenger å sjekke ut og inn sin bagasje. I dette tilfellet, hvor passasjerer hadde billetter med et annet flyselskap og dermed ikke kunne sjekke inn hele veien til sin endelige destinasjon, står situasjonen i en annen stilling. Da klager måtte gå gjennom passkontrollen i dette tilfellet, var visum nødvendig.

Norwegian avviser på ovennevnte bakgrunn klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

Det følger av Norwegians reisevilkår at en passasjer kan nektes befordring dersom vedkommende ikke har nødvendige reisedokumenter.

Nemnda viser til fremlagt dokumentasjon, der det fremgår at det kan være nødvendig med Schengen-visum også ved reiser fra et land utenfor Schengen til et annet land utenfor Schengen, for eksempel ved mellomlanding der passasjerer må sjekke inn på nytt, for eksempel ved skifte av flyselskap. Det er da nødvendig å passere grensekontrollen.

Slik nemnda ser det, er det klagers eget ansvar å sørge for å ha riktige reisedokumenter. Det er klager som har risikoen for eventuelle feil i denne forbindelse. Nemnda kan ikke se at det er ansvarsgrunnlag for Norwegian i dette tilfellet.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)