

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet rakk ikke videreförbindelse.

Dato

09.04.2019

Saksnummer

2018-01707

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Bergen til Tokyo via København og Shanghai den 23. mars 2018, avg kl 16.05. Klager landet i rute i Shanghai og hadde 2 timer og 50 minutter i transitt før hun skulle videre med Air China.

Ombord i flyet ble det informert om at bagasjen måtte sjekkes ut for deretter å bli sjekket inn igjen. På flyplassen ble samtlige passasjerer vist til køen for transitt-visum. Det var svært lang kø, og det tok en og en halv time før klager kunne hente bagasjen sin (ti minutter) og deretter gjennomlyse denne (20 minutter). Klager måtte så finne innsjekkingskøen (10 minutter). Da klager endelig kom frem til skranken var klokken 14.10 og innsjekk var stengt for 15 minutter siden.

Air China kunne ikke hjelpe da billetten var kjøpt hos SAS. SAS var ikke å få kontakt med da de hadde stengt for helgen.

Klager reiste sammen med sin kusine som kun reiste med håndbagasje. Ved å trenge seg gjennom køene rakk hun så vidt flyet videre til Tokyo. For klager som måtte sjekke inn sin bagasje på nytt var det umulig å rekke avgangen.

Klager befant seg i Shanghai med 24-timers transitt-visum uten hjelp å få fra flyselskapene. Hun hadde ikke annet valg enn å kjøpe ny billett med Air China til Tokyo, pris kroner 12 615,80 (CNY 10040).

SAS antyder at klager ikke trengte visum og at hun unødvendig stilte seg i visum-kø, og dermed forårsaket sin egen forsinkelse. Klager mener dette ikke medfører riktighet: Uavhengig av hvor vidt Kinas regler for transitt tilsier at klager skulle trenge visum i situasjonen sin eller ikke, ble hun pålagt å gå gjennom visumkøen for å komme seg til flyet sitt.

Klager krever beløpet refundert av SAS.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt en gjennomgående billett fra Bergen til Tokyo med godkjent forbindelse i Shanghai. Det kreves i henhold til Amadeus 2 timer transittid i Shanghai.

SAS kan ikke se at det er påkrevd visum til Kina på denne reisen, og viser til fremlagt utskrift fra Amadeus Timatic:

VISA REQUIRED. EXCEPT FOR PASSENGERS WITH A CONFIRMED ONWARD TICKET FOR A FLIGHT TO A THIRD COUNTRY WITHIN 24 HOURS. THEY MUST STAY IN THE INTERNATIONAL TRANSIT AREA OF THE AIRPORT AND HAVE DOCUMENTS REQUIRED FOR THE NEXT DESTINATION.

Spørsmålet i saken, slik SAS ser det, er hvem som har ansvaret for å påse at alle reisedokumenter er i henhold til gjeldende krav. SAS er av den oppfatning at flyselskapet ikke kan holdes ansvarlig for at klager ikke rakk sin videreforbindelse til Tokyo grunnet lange køer på flyplassen i Shanghai. Det er klagers plikt å sjekke hva som kreves for den reisen som blir kjøpt.

SAS viser til flyselskapets vilkår at passasjerer selv er pliktige til å ha alle dokumenter, herunder visum, pass o.l. i orden før avreise. Det vises til artikkel 13.1.1 som stadfester at den reisende selv har ansvaret for å « ... fremskaffe alle nødvendige reisedokumenter og visa, samt etterfølge alle lover, forskrifter og pålegg knyttet til reisen i de land du flyr fra, til, eller der du er i transitt.» Her nevnes også transitt særskilt.

SAS forstår at det var en lei situasjon for klager, men flyselskapet kan ikke ta det økonomiske ansvaret for hendelser som oppstod på flyplassen.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager hadde kjøpt en gjennomgående billett fra Bergen til Tokyo med godkjent forbindelse i Shanghai. Det kreves i henhold til Amadeus 2 timer transittid i Shanghai. Klager hadde 2 timer og 50 minutter i transitt, men rakk likevel ikke flyet videre.

SAS kan ikke se at det er påkrevd visum til Kina på denne reisen, og viser til fremlagt utskrift fra Amadeus Timatic og at det er passasjerer som har ansvaret for å ha korrekte reisedokumenter.

SAS antyder at klager ikke trengte visum, og at hun unødvendig stilte seg i visum-kø, og dermed forårsaket sin egen forsinkelse.

Klager mener dette ikke medfører riktighet: Uavhengig av hvorvidt Kinas regler for transitt tilsier at klager skulle trenge visum i situasjonen sin eller ikke, ble hun pålagt å gå gjennom visumkøen for å komme seg til flyet sitt.

Klager krever beløpet refundert av SAS.

Nemnda finner at saken reiser bevisspørsmål som ikke kan klarlegges under saksbehandlingen. Saken blir av denne grunn å avvise, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav d.

Vedtak

Saken avvises.

Nemndas representanter

- Vibecke Groth (leder)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)
- Camilla Dragvoll (Ticket)