

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet nektet ombordstigning.

Dato

13.06.2019

Saksnummer

2018-02219

Tjenesteytere

Icelandair

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (tilsammen to personer) skulle reise fra Oslo til Halifax via Keflavik den 30. juni 2018 med Icelandair. Klager hadde glemt å ordne med visum til Canada. Han og følget rakk ikke å skaffe seg elektronisk visum (ESTA/ETA) før flyet gikk, og ble nektet avreise.

Klager stiller seg kritisk til at de ikke fikk reise til Island, så kunne de ordnet med visum underveis og i tide før avgangen fra Keflavik til Halifax.

Klager pådro seg følgende utgifter som han krever dekket: nye flybilletter NOK 15 050, leiebil i Canada, NOK 3 032,79, parkering på Oslo lufthavn, NOK 475 og et døgn på hotell i Halifax, NOK 812,95.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Passasjerer som sjekker inn på en flight til Keflavik må ha visum i orden før avgang. Det er ikke tillatt å la passasjerer som ikke har gyldig ESTA eller ETA reise til Island. Det var korrekt å nekte klager ombordstigning i Oslo da han ikke hadde visum.

Icelandair kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav

Nemnda bemerker

Passasjerene plikter selv å sørge for å ha nødvendige reisedokumenter, herunder visum. Manglende transittvisum kan føre til at passasjerer ikke får reise inn i vedkommende land. Flyselskapet er ansvarlig for å kontrollere at passasjerer har nødvendige reisedokumenter. Dersom selskapet 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 passasjerens.

Da selskapet kontrollerte reisedokumentene på Gardermoen og fant at klager med følge manglet visum til Canada, var det korrekt å nekte dem ombordstigning.

Det er passasjerens ansvar å ha gyldige reisedokumenter. Nemnda er av den oppfatning at Icelandair ikke er ansvarlig for at klager ikke fikk sjekket inn på Gardermoen og finner ikke å kunne anbefale at han gis medhold.

Dersom refunderbare skatter og avgifter på ubenyttet billett ikke er tilbakebetalt anbefaler nemnda at dette gjøres.

Vedtak

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

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)

Maricor Maglasang (HRG Nordic)

Linda Olsen (Norwegian Air Shuttle)