

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

Dato

15.11.2012

Saksnummer

405/12F

Tjenesteyter

SAS

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Moskva til London via Oslo med SAS. Før avreise ringte klager til SAS for å forsikre seg om at billetten var i orden, noe hun fikk bekreftet. Men da klager skulle sjekke inn i Moskva fikk hun beskjed om at hun måtte ha visum for å reise til Norge, og ble nektet ombordstigning.

Klager måtte kjøpe en ny og dyrere billett med et annet selskap. Klager stiller seg svært kritisk til at hun ikke ble informert om visumplikt da hun kontaktet SAS før avreise.

Klager kontaktet i ettertid rådgivning i Ditt Europa som kunne fortelle at klager slett ikke behøver visum til Norge, siden dette kun var transittland, og ikke hennes endelige destinasjon. Når ikke engang Ditt Europa er klar over at man må ha transittvisum i Norge som russisk statsborger, kan man ikke forvente at passasjerene heller er klar over dette.

Klager krever standarderstatning for nektet ombordstigning i henhold til EU forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til klagers brev.

SAS har i det vesentlige anført:

Når man lander på norsk jord som russisk statsborger og har connecting flight til et annet land, må man ha transittvisum.

Gardermoen Lufthavn har ikke et transittområde. Alle passasjerer som skal fly videre fra Gardermoen kommer ut i ankomsthallen, og må deretter gå opp i avgangshallen og gjennom sikkerhetskontrollen.

Dersom SAS hadde tillatt klager ombordstigning i Moskva uten visum, ville hun blitt returnert tilbake til Moskva med første fly, og SAS ville mottatt en kraftig bot fra immigrasjonsmyndighetene.

SAS viser til sine regler og vilkår hvor det kommer frem at det er passasjerenes eget ansvar å kontrollere at man har reisedokument i orden før avreise.

SAS har refundert klagers ubenyttede billetter, men kan ikke imøtekomme kravet utover dette.

Nemnda bemerker:

Passasjerer plikter selv å sørge for å ha nødvendige reisedokumenter herunder visum. Manglende visum kan føre til at passasjerer ikke får reise inn i vedkommende land. Utgifter passasjerer blir påført i den forbindelse må i utgangspunktet betales av passasjerer selv.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager trengte transittvisum for mellomlanding i Oslo. Hun hadde ikke det, og SAS var berettiget til å nekte henne ombordstigning i Moskva.

Etter nemndas vurdering er det ikke grunnlag for å laste SAS for mangelfull informasjon.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

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

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.