

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

Dato

05.12.2013

Saksnummer

457/13F

Tjenesteyter

Air France / Supersaver

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt en reise fra Oslo til Buenos Aires via Paris den 16. juli 2013, med retur den 16. juni 2014.

Ved innsjekk fikk klager beskjed om at han må ha visum til Argentina for opphold på mer enn 180 dager. Air France kunne ikke være behjelpelig med å endre returbilletten, og han fikk på dette tidspunktet ikke tak i Supersaver. Klager endte opp med å kjøpe nye billetter til kroner 11 000.

Klager mener det burde komme tydeligere frem på nettsiden til Supersaver at man behøver visum ved reiser på over 180 dager.

Klager krever refusjon av kroner 11 000.

Air France har i det vesentlige anført:

Det er i henhold til Air France regler og vilkår passasjerens eget ansvar å se til at alle reisepapirer og dokumenter er i orden ved avreise.

Nordmenn kan reise til Argentina uten visum for reiser under 30 dager. Klager hadde en returbillett som oversteg opphold på 30 dager og ble derfor påkrevd visum.

Flyselskapene plikter å sjekke at passasjerenes flybilletter er i henhold til gjeldene visumregler. Klager kunne ikke fremlegge visum til Argentina ved innsjekk den 16. juli, og ble av den grunn nektet ombordstigning.

Klagers utreisebillett var mulig å endre mot gebyr. Hans returreise var ikke mulig å endre. Klager kunne ha valgt å endre utreisedato mot gebyr, men valgte å avslå dette.

Air France kan på grunnlag av ovennevnte dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Air France brev.

Supersaver har i det vesentlige anført:

Før man får gjennomført en bestilling på Supersavers nettsider må man krysse av for å ha lest regler og vilkår. Her kommer det frem at det er den reisendes ansvar å inneha visum til reisens sluttmaal. Videre kommer det frem at den reisende selv er ansvarlig for eventuelle kostnader som tilkommer ved brist på ovennevnte.

For at dette skal komme enda tydeligere frem for passasjerene står følgende printet på bookingsbekreftelsen som sendes til alle kunder:

«Husk å medbringe pass og eventuelle visum/transittvisum når du reiser. Dersom du ikke allerede har gjort det, bør du kontrollere gjeldende pass- og visum/transittvisumregler for de land du skal besøke. Både med ambassaden og det flyselskap du skal reise med.»

Supersaver er kun en formidler av flybilletter, og følger flyselskapenes regler. Det er dessverre ingen refusjon eller endring tillatt på den returbilletten klager har kjøpt.

Det er i henhold til Supersavers regler og vilkår passasjerens eget ansvar å se til at alle reisepapirer og dokumenter er i orden ved avreise.

Verken Supersaver eller Air France kan holdes ansvarlig for at klager valgte å overse visumplikten til Argentina.

Supersaver kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Det er den reisendes ansvar å ha med nødvendige reisedokumenter, pass, visum mv. Dette fremgår klart av så vel vilkårene til Air France som vilkårene til Supersaver. Flyselskapet plikter å kontrollere at passasjerene har med de nødvendige reisedokumenter. Dersom passasjerer ikke har med nødvendige dokumenter, kan de ikke være med flygningen.

Klager hadde ikke visum til Argentina. Air France måtte derfor avvise ham.

Hvorvidt en billett kan endres eller ikke, vil avhenge av hva slags billett man har kjøpt.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at utreisebilletten kunne endres. Det kunne ikke hjemreisebilletten.

Nemnda er etter dette av den oppfatning at klager selv må bære ansvaret for at han ikke hadde visum og konsekvensene av dette.

Vedtak:

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

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS,

opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.