

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

Dato

31.10.2016

Saksnummer

1251/15F

Tjenesteyter

Brussels Airlines

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reist fra Oslo til Kigali via Brussel den 25. juni 2015 kl. 06:30, med retur Kigali til Oslo via Brussel den 28. juli 2015 kl. 19:50.

Klager ble avvist av Brüssels Airlines på Gardermoen pga. at visumet kun var på 30 dager.

Klager har vært i kontakt med Directorate General of Immigration and Emigration i Kigali-Rwanda. De bekrefter at online visa er for 30 dager og kan bli fornyet etter ankomst Kigali. Videre forklares det at flyselskaper skal sjekke om alle passasjerer har visa og gyldig reise dokumenter for minimum 6 måneder. Bare Rwandas immigrasjons kontor har autoritet til å avgjøre gyldigheten av visum og forlengelse av visum.

Entre Visa søkes om på internett og det gis kun en måned, men den kan fornyes etter at den er utløpt. Den kan fornyes innen 5 dager etter utløps dato.

Det ble også bedt om å betale 9 000 kroner kontant da Brussels Airlines ikke aksepterte bruk av visa kort. Klager hadde ikke kontanter, kun mulighet til å bruke visa kort.

Klager krever refusjon for tabletter og vaksiner i forbindelse med reisen på 8 700 kroner samt erstatning for den uheldige erfaringen med Brussels Airlines.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Brussels Airlines har i det vesentlige anført:

Klager og hennes tre familiemedlemmer ble nektet å sjekke inn på flyet SN2288 og SN465 fra Oslo til Kigali via Brussel 25. juni 2015

Etter Brussels Airlines generelle vilkår for befordring er passasjerer ansvarlig for å fremskaffe alle nødvendige reisedokumenter og visa, samt etterfølge alle regler i henhold til det landet man reiser fra, og hvor man har transitt. Brussels Airlines er ikke ansvarlig for konsekvensene til noen passasjerer som følge av at vedkommende har unnlat å fremskaffe dokumenter eller visa. Brussels Airlines kan nekte befordring dersom passasjerer ikke har overholdt disse kravene, eller at reisedokumentene ikke ser ut til å være i orden. Det understrekes om

viktigheten av alle dokumenter er i orden før man reiser. Flyselskapet blir bøtelagt for hver passasjer som ikke følger loven, men også passasjerer selv kan bli bøtelagt og bli returnert til sitt hjemland.

Etter undersøkelse av reservasjonen med utreise til Kigali 25. juni 2015 så måtte returdato endres. Visa var kun gyldig i 30 dager. Derfor ble de nektet å sjekke inn på Oslo Lufthavn, dette da reisedatoer og visum ikke stemte overens.

For at klager skulle kunne reise så måtte datoene for reisen justeres i samsvar med visa, klager ble da bedt om å betale endringsgebyr og tilleggsavgift i henholdt til betingelsene på sine billetter.

Brussels Airlines forklarer videre at klager bestemte seg da for ikke å reise og Brussels Airlines vil refundere ubrukte billetter fratrasket avbestillingsgebyr. Dette oppgjøret vil bli betalt tilbake på klagers kredittkort.

Brussels Airlines kan ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Brussels Airlines brev.

Nemnda bemerker:

Passasjerene 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. Flyselskapet er ansvarlig for å kontrollere at passasjerene har nødvendige reisedokumenter. Dersom selskapet tar med passasjerer som ikke har papirene i orden, kan selskapet bli ilagt en bot av vedkommende land. Selskapet må videre besørge retur av passasjerer.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at det ved innreise til Rwanda ikke kreves visum for mer enn 30 dager selv om man har returbillett til en senere dato. Nemnda viser til fremlagt bekreftelse fra Directorate General of Immigration and Emigration. Det var således feil av Brussels Airlines å avvise klagerne. Avvisningen er å anse som «nektet ombordstigning» i EU-forordning 261/2004s forstand. Nemnda viser til Meddelelse fra EU-kommisjonen av 15. juni 2016 punkt 3.1.1.

Passasjerer som nektes ombordstigning mot sin vilje har rett til en standarderstatning i henhold til forordningen artikkel 4, jf. artikkel 7. Standarderstatninger er i dette tilfellet på 600 euro per person. Nemnda anbefaler at Brussels Airlines utbetaler standarderstatningen. I standarderstatningen inngår tap klager er påført.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Brussels Airlines utbetaler en standarderstatning på 600 euro per person.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Camilla Rise, NHO Luftfart.

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.