

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon grunnet nektet ombordstigning.

### Dato

14.01.2020

### Saksnummer

2019-00929

### Tjenesteytere

Condor Flugdienst

Kiwi.com

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Mexico City til Tromsø via Cancun, Frankfurt og Oslo den 13. januar 2019. Formålet med reisen var å jobbe som au-pair i to år for en familie i Tromsø som også er klagers representant i saken. Reisen som bestod av kun en vei ble bestilt hos nettreisebyrået Kiwi.com.

På flyplassen i Cancun, hvor klager skulle sjekke inn på Condors flyvning DE2117 til Frankfurt, ble hun nektet innsjekking/ombordstigning, da Condors representant ved innsjekkingsskranken påstod at klager, som mexicansk statsborger, enten må ha visum eller en returbillett for å slippe inn til Tyskland/Norge. Klager hadde dokumentasjon på at hun skulle jobbe i Norge som au-pair. Klagers representant mener avgjørelsen var feilaktig, og at flyselskapet av frykt for bøter fra grensekontrollen i Europa valgte å nekte klager ombordstigning.

For meksikanske statsborgere er det visumfri innreise til både Tyskland og Norge, dette i henhold til UDIs nettsider i Norge ([www.udi.no](http://www.udi.no)) og tilsvarende i Tyskland ([www.auswaertiges-amt.de](http://www.auswaertiges-amt.de)). Klagers representant har i ettertid vært i kontakt med den norske ambassaden i Mexico (som opereres av den danske ambassaden i Mexico City), som bekrefter at meksikanske statsborgere ikke får visum til Norge, da det foreligger visum-fri avtale mellom Norge og Mexico. Dette bekrefter at Condor gjorde feil i å nektet klager ombordstigning. Klagers representant viser til fremlagt dokumentasjon fra ambassaden.

Det er også verdt å merke seg at verken Tyskland eller Norge krever at den innreisende passasjer skal fremlegge noen returbillett for lovlig innreise.

Klagers representant krever full refusjon av den flybilletten klager ikke fikk benyttet med fradrag av refunderte skatter og avgifter. Videre kreves full refusjon av flybillett og hotell i Frankfurt til klagers representants mor som reiste fra Tromsø til Frankfurt for å møte og hjelpe klager på siste del av reisen. Klager krever videre refusjon av utgifter til flybillett innenlands i Mexico for returreise til klagers hjemsted, samt utgifter til hotell i Cancun. Samlet krav 1599,75 euro.

Det vises forøvrig til klagers brev.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Verken Kiwi.com eller Condor har avgitt uttalelse til nemnda angående saken. Til klager har Condor i det vesentlige anført:

Da klager verken kunne fremlegge returbillett eller dokumentasjon på at hun skulle jobbe som au-pair i Norge, ble hun nektet ombordstigning.

### **Nemnda bemerker**

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3. Hverken Kiwi eller Condor har svart nemnda, og nemnda legger derfor klagers opplysninger til grunn.

Passasjerene plikter selv å sørge for å ha nødvendige reisedokumenter, herunder visum dersom det er et krav. Manglende visum kan føre til at passasjerene ikke får reise inn i vedkommende land. Flyselskapet er ansvarlig for å kontrollere at passasjerene har nødvendige reisedokumenter.

Nemnda legger på bakgrunn av klagers opplysninger til grunn at for meksikanske statsborgere er det visumfri innreise til både Tyskland og Norge. Det foreligger visum-fri avtale mellom Norge og Mexico.

Etter dette legger nemnda til grunn at Condor gjorde en feil da det nektet klager ombordstigning.

Dersom passasjerer nektes ombordstigning mot sin vilje, skal flyselskapet i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 4 umiddelbart gi dem erstatning i samsvar med forordningens artikkel 7, samt assistere dem i samsvar med artikkel 8 og 9, dvs tilby refusjon av billetter eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet, samt tilby passasjerene måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden og eventuelt hotellinnkvartering om nødvendig.

Klager krever full refusjon av den flybilletten klager ikke fikk benyttet med fradrag av refunderte skatter og avgifter. Videre kreves full refusjon av flybillett og hotell i Frankfurt til klagers representants mor som reiste fra Tromsø til Frankfurt for å møte og hjelpe klager på siste del av reisen, tilsammen € 446,87. Klager krever videre refusjon av utgifter

til flybillett innenlands i Mexico for returreise til klagers hjemsted, samt utgifter til hotell i Cancun. Samlet krav 1599,75 euro.

Klager har etter nemndas syn krav på refusjon av flybilletten klager ikke benyttet med fradrag av refunderte skatter, refusjon av utgifter til flybillett innenlands i Mexico samt utgifter til hotell i Cancun. Klager har videre krav på standarderstatning med 600 euro. Standarderstatningen er ment å dekke både økonomisk og ikke-økonomisk tap. Nemnda finner at utgiftene på 446,87 euro til kvinnen som reiste fra Tromsø til Frankfurt for å bistå klager, må anses for avledete til å være dekningsmessige og kommer til fradrag i erstatningskravet.

Nemnda anbefaler etter dette at Condor utbetaler til klager 600 euro i standarderstatning og refunderer klagers utlegg med 1152,88 euro.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Condor betaler til klager 600 euro i standarderstatning og erstatter klagers utlegg med 1152,88 euro.

### **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)