

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

### Dato

15.04.2016

### Saksnummer

0681/15F

### Tjenesteyter

SAS

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Bergen til Longyearbyen via Oslo den 19. april 2015. Klagers medreisende er fra Serbia og har oppholdstillatelse i Norge. Klager er klar over at man plikter å vise pass ved utenlandsreiser, men da Svalbard er en del av Norge hadde verken klager eller klagers medreisende med seg pass, kun gyldig id.

Klager reiste til Oslo uten problem. I passkontrollen på Gardermoen ble klagers medreisende nektet å sjekke inn da hun ikke hadde med seg pass. Verken mottatt reisedokument eller innsjekk i Bergen ga noen som helst informasjon om at det kreves pass for reise til Svalbard for ikke-norske borgere.

Reisen til Svalbard var kjøpt hos reisebyrået Sembo, og var en del av en større gruppe bestående av kollegaer av klagers medreisende. Klager så ingen hensikt i å fortsette alene til Svalbard sammen med hennes kollegaer, og valgte derfor å returnere til Bergen sammen med henne. Klager kjøpte nye billetter fra Oslo til Bergen og deretter fra Bergen til Svalbard dagen etter for begge to.

Klager stiller seg kritisk til at identifikasjonspapirer ikke ble tilstrekkelig kontrollert i Bergen. Dersom dette hadde blitt gjort ville klager rullet å dra hjem for å hente passet sitt.

Klager krever refusjon av utgifter til nye billetter, parkering og transport, til sammen kroner 9&nbsp;794. Med fratrekk kroner 660 som allerede er utbetalt av SAS

Det vises for øvrig til klagers brev.

#### SAS har i det vesentlige anført:

Klager er fra Serbia og må som alle utenlandske borgere vise pass ved reise til Svalbard. Ved bestilling av reise til Svalbard er det informert om inn- og utreisekontroll i bestillingsdialogen der det velges avgang. Det vises til fremlagt dokumentasjon. I tillegg har SAS informasjon om dette på sine nettsider. Dette er en service til sine kunder, SAS plikter ikke å gi slik informasjon.

Det er passasjerenes eget ansvar å sørge for at visum, pass og innreisepapirer som gjelder for innreise og opphold er i orden til enhver tid.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til SAS brev.

### **Nemnda bemerker:**

Klagers medreisende er ikke norsk statsborger. Hun måtte således ha med pass for reise til Svalbard. Det hadde hun ikke, og det var således berettiget av SAS å avvise henne.

Nemnda er av den oppfatning at det i første rekke er passasjerens ansvar selv å sørge for å ha nødvendige reisedokumenter herunder pass.

SAS informerer om kravet til pass ved reise til Svalbard på SAS sine hjemmesider og under bestillingsprosessen. Nemnda kan ikke se at SAS kan lastes for mangelfull informasjon.

Reisen gikk fra Bergen via Oslo til Svalbard. Det er ikke krav om pass for en slik reise. Det var således ingen grunn for innsjekningspersonalet å undersøke om klagers medreisende hadde pass ved innsjekkingen i Bergen.

Det fremkommer av saken at reisen ble kjøpt gjennom et reisebyrå. Det er ikke rettet noen klage mot byrået, og nemnda har ikke vurdert byråets rolle.

Nemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

### **Vedtak:**

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

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Svante Bergman, Reisegiganten AS.

*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 tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*