

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter og standarderstatning grunnet nektet ombordstigning.

### Dato

28.11.2016

### Saksnummer

2016-00218

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reist fra Chania til Oslo den 21. juli 2015 kl. 21:20 med DY1897. Klagers kjæreste er utenlands statsborger med gyldig oppholdstillatelse i Norge. Oppholdstillatelsen gikk ut i mai, men hun har fått forlenget denne, noe som ikke fremkommer i hennes pass.

På utreisen ble det ikke spurt om å fremvise pass, men på returen oppstod problemer da det ikke fremgikk av hennes pass at oppholdstillatelsen var forlenget.

Klager tok kontakt med norsk politi slik at de kunne oversende dokumentasjonen på hennes oppholdstillatelse. Politiet forsøkte å kontakte Norwegian for å si at hun kunne være med på flyet tilbake, men de hadde liten forståelse for dette. Etter hvert godtok også greske innsjekkingsassistenter samt gresk politi dette og forsøkte på kontakt med Norwegian uten at det ble vist forståelse for dette. Det var således Norwegian og ikke norsk eller gresk grensekontroll som nektet kjæresten ombordstigning.

På grunn av manglende kontakt med Norwegian ble dokumentasjonen fra politiet i Norge oversendt gresk politi og senere innstemplet i hennes pass slik at det formelle nå var i orden.

Klager og kjæresten ble nødt til å kjøpe nye flybilletter hjem. De ble videre påført utgifter til hotell i Chania mm.

Klager krever standarderstatning samt refusjon av utgifter i forbindelse med nektet ombordstigning.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klagers kjæreste presenterte seg på flyplassen i Chania med et pass som viste at hennes oppholdstillatelse var gått ut i mai 2015. Siden passasjerer ikke kunne vise til et pass med gyldig oppholdstillatelse ved innsjekk ble hun nektet å reise.

Norwegian viser til sine vilkår:

«Passasjerer er selv ansvarlig for å fremskaffe alle nødvendige reisedokumenter, inkludert visa, samt etterfølge alle lover, forskrifter og øvrige myndighetsbestemmelser knyttet til reisen i de land passasjerer flyr fra, til eller hvor du er i transitt. Flyselskapet er ikke ansvarlig for de følger det måtte få for passasjerer fordi de ikke har skaffet til veie slike nødvendige dokumenter eller visa eller ikke overholder gitte lover, forskrifter, krav eller ordre.»

Befordring (9.1.2)

«Vi kan også nekte å befordre deg og din bagasje dersom en eller flere av følgende forhold har funnet sted, eller vi har grunn til å tro at de kan komme til å skje: a) slike tiltak er nødvendig for å overholde gitte lover, forskrifter eller andre bestemmelser gitt av offentlig myndighet.»

Norwegian kan ikke imøtekomme kravet om refusjon av flybilletter, EU kompensasjon eller andre kostnader.

### **Nemnda bemerker**

Passasjererene 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 passasjererene 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 at klagers kjæreste ikke kunne fremlegge gyldig visum ved innsjekk i Chania. Norwegian var således berettiget til å avise henne. Etter nemndas vurdering er det i denne sammenheng uten betydning at Norwegian ikke nektet henne å reise til Hellas. Passasjerer har selv ansvaret for å ha papirene i orden.

Det er uklart for nemnda hva som faktisk ble rettet opp før gaten stengte før flyavgang. Så vidt nemnda forstår ble det ikke fremlagt en skriftlig bekreftelse fra norske myndigheter om at kjæresten hadde visum, og Norwegian var etter nemndas vurdering fortsatt berettiget til å avise kjæresten. Avvisningen gir følgelig ikke rett til erstatning, og nemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

### **Vedtak**

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

**Nemndas representanter**

- Einar Kaspersen (leder)
- Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Tove Husa Wiger (SAS)
- Monica Grimstad (Widerøe)