

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av ubenyttede flybilletter, hotell og cruise for to passasjerer. Klager ble nektet ombordstigning selv om han hadde søkt og fått innvilget ESTA til USA.

### Dato

26.10.2018

### Saksnummer

2018-00522

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY7031 fra Oslo lufthavn (OSL) til Fort Lauderdale (FLL) 2. februar 2018 kl. 17.25. Han hadde bestilt cruisereise fra 4. februar.

Da klager skulle sjekke inn på flyplassen, ble han nektet ombordstigning da Norwegians ansatte hevdet at det var lagt innen blokkering i bestillingen. Han ble forklart at blokkeringen kun kunne vært lagt inn fra Norwegians hovedkontor. Han ble nektet ombordstigning da det ble anført at han ikke hadde gyldig ESTA.

Klager fikk sitt ESTA bekreftet 13. august 2017. Han hadde gyldig ESTA i hånden ved innsjekking, og mottok tekstmelding fra selskapet med informasjon om flyvningen. Klager stiller spørsmål ved når Norwegian mottok informasjon om at hans ESTA likevel ikke var gyldig. Han anfører derfor at Norwegian har forsømt sin informasjonsplikt overfor sine passasjerer. Klager har senere blitt innvilget alminnelig visum til USA.

Som følge av de ovennevnte problemene, mistet klager flyvningen, sitt forhåndsbestilte cruise og sine hotellreservasjoner. Han har på denne bakgrunn fremsatt krav om refusjon av flybilletter til kroner 21 407, cruise til 6 300 amerikanske dollar og hotellovernatting til kroner 14 257,87.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager møtte med innreisepapirer som ikke lenger var godkjent av U.S. Customs and Border Protection. Norwegian ble instruert om at den reisende skulle henvises til den amerikanske ambassaden. Klager ble derfor nektet innreise til USA. Han valgte ikke å ikke bruke sin billett.

I henhold til Norwegians vilkår er den reisende selv forpliktet til å fremskaffe alle nødvendige reisedokumenter. Den reisende er selv ansvarlig for konsekvenser man kan pådra seg som følge av manglende dokumenter. Norwegian forbeholder seg retten til å nekte befordring dersom gjeldende regler ikke overholdes, eller reisedokumentene ikke ser ut til å være i orden.

ESTA kan bli kansellert av amerikanske myndigheter selv etter at de har blitt godkjent. Dette medfører imidlertid ikke at passasjerene ikke kan gis alminnelig visum etter ytterligere kontroll av ambassaden.

Norwegian avviser på ovennevnte bakgrunn klagers refusjonskrav.

### **Nemnda bemerker**

Klager ble nektet ombordstigning på flyvning DY7031 2. februar 2018. Det er opplyst at årsaken til dette var at klagers ESTA ikke lenger var godkjent av amerikanske myndigheter.

Klager hadde i utgangspunktet gyldig ESTA. Denne ble imidlertid kansellert av U.S. Customs and Border Protection. Nemnda har ikke fått opplysninger om hva som var årsaken til dette.

Det følger av Norwegians alminnelige befordringsvilkår at det er den reisende som har ansvaret for å ha gyldige reisedokumenter. Nemnda bemerker at det er vanskelig for den reisende å forholde seg til en plutselig kansellering av allerede godkjent ESTA. Nemnda kan imidlertid ikke se at Norwegian kan lastes for dette, da Norwegian må forholde seg til amerikanske myndigheters beslutninger. Nemnda forstår dokumentasjonen slik at bortfalt innreisetillatelse ble kjent for Norwegian kort tid før avreise. Nemnda kan derfor ikke se at det er grunnlag for et erstatningsansvar for Norwegian i dette tilfellet.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)