

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet nektet reise.
Passasjeren hadde gyldig ESTA, men ikke returbillett.

Dato

05.05.2020

Saksnummer

2019-00435

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

27. juni 2018 skulle klager reise fra Oslo til Los Angeles med DY7083, med avgang kl. 15.55.

I avgangshallen ble klager møtt av personalet som intervjuet henne og undersøkte papirene hennes. Klager ble spurt om reiseruten sin, og hun informerte om at hun skulle besøke familien sin i Los Angeles i noen dager og deretter reise videre til El Salvador. Klager informerte videre om at hun skulle arbeide som frivillig i El Salvador i tre år, og at hun derfor ikke visste nøyaktig når hun skulle returnere til Oslo. Klager ble også spurt om hun hadde ESTA, og hun viste frem ESTA-en som utløp 5. november 2018. Denne ble godkjent, slik at klager ble sendt videre.

Ved bagasjeinnsjekkingen viste klager frem billetten og norsk pass. Kontrolløren ga da beskjed om at på grunn av manglende returbillett, kunne ikke klager reise. Hun ble sendt til Norwegians kontor på flyplassen, hvor det ble sagt at klager var nødt til å kjøpe en ny billett. Dette var uforståelige for klager, da hun allerede hadde en billett. Personalet ville ikke svare på spørsmålene klager hadde, og ba henne lese hva som sto på ESTA-godkjenningen. Så langt klager kunne se, var alt i orden, men hun følte seg likevel tvunget til å kjøpe en ny billett til Los Angeles for å kunne få reise dagen etter. Klager ba gjentatte ganger ba om å få en tur-retur-billett, men personalet ville ikke høre på henne og ga henne en enveisbillett med mellomlanding i London.

Klager tok etter dette tog og taxi tilbake til Oslo fra flyplassen, for å overnatte hos en venninne i byen.

Dagen etter tok klager så taxi og tog tilbake til flyplassen, for å reise på den nye billetten. Klager møtte ikke på noen problemer før ved gaten. Personalet ved gaten ga henne

beskjed om at hun ikke fikk reise, siden hun ikke hadde en returbillett. Etter at klager forklarte hva som hadde hendt, og personalet så tok noen telefoner for å sjekke at alt var i orden, fikk hun likevel gå om bord på flyet.

Klagers representant stiller seg undrende til Norwegians opprinnelige svar om at klager møtte for sent til innsjekking og anfører at dette ikke medfører riktighet.

Klager anfører at behandlingen fra Norwegians personale på Oslo lufthavn var svært ubehagelig, uforståelig og traumatisk. Hun krever refusjon av den nye billetten på 5561 kroner i tillegg til utgifter til tog, taxi, telefon til USA og mat. Klager ønsker i tillegg kompensasjon for den svært ubehagelige opplevelsen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble nektet ombordstigning på flyvningen DY7083 fra Oslo til Los Angeles med avreise 27. juni 2018, da hun ikke fremviste returbillett eller videre flybillett ut av USA, såkalt «overgangsbillett», ved innsjekking. Ifølge Norwegians interne systemer ble klager fortalt at hun ikke ville bli godkjent for reise hvis hun ikke kunne vise frem returbillett eller billett ut av USA ved innsjekking. Klager kjøpte da billett påfølgende dag og ble informert om at hun måtte kunne vise frem overgangsbillett ved innsjekking neste dag for å unngå samme problem.

I henhold til gjeldende regler vedrørende innreise i USA med ESTA må alle personer som får en ESTA-godkjenning, og dermed slipper å søke om visum til USA, kunne vise frem returbillett eller overgangsbillett. Disse reglene er å finne på nettsidene til US Customs and Border protection og er også tilgjengelig på Norwegians nettsider.

I reisevilkårene som alle passasjerene godtar, står det at «[d]ersom du ikke kan vise gyldig legitimasjon eller nødvendige reisedokumenter, f.eks. pass eller visum, på oppfordring, forbeholder vi oss retten til å nekte deg befordring.» i punkt 3.2.2. Videre har Norwegian i punkt 15.1 fraskrevet seg ethvert ansvar for utgifter/konsekvenser som en slik nektet ombordstigning kan innebære.

Selskapet vil på ingen måte være ansvarlig for kostnader som er påløpt som en konsekvens av at passasjerer mangler nødvendige dokumenter som kreves i henhold til lover og regler. På bakgrunn av dette kan ikke klagers krav imøtekommes.

Nemnda bemerker

Nemnda bemerker at flyselskapet i utgangspunktet kan nekte passasjerer som ikke har nødvendige reisedokumenter, å reise. I henhold til ESTA-reglene, som også er inntatt på Norwegians nettsider, fremgår det at passasjerer må ha bekreftet returbillett eller «overgangsbillett».

Klager ble nektet ombordstigning som følge av at hun ikke kunne fremvise en returbillett eller «overgangsbillett» ut av USA.

Klager opplyste at hun fikk beskjed om å kjøpe ny billett til Los Angeles dagen etter, uten noen nærmere forklaring fra Norwegians side. Klager opplyste at hun ba om en tur-returbillett, men at hun fikk en ny enveisbillett til Los Angeles. Klager har fremlagt opprinnelig enveisbillett fra Oslo til Los Angeles med reise 27. juni, samt ny enveisbillett fra Oslo til Los Angeles via London med reise 28. juni.

Norwegian har ikke kommentert klagers anførsler på dette punkt. Nemnda legger derfor til grunn at den nye enveisbilletten til klager ble bestilt i regi av Norwegian. Klager har for øvrig opplyst at det ikke oppsto noen problemer med å komme inn i USA selv om hun bare hadde enveisbillett.

Det er vanskelig for nemnda å forstå hvorfor klager ble nektet å reise den 27. juni med enveisbillett, når den nye billetten dagen etter også var en enveisbillett. I og med at Norwegian ikke har forklart dette nærmere, mener nemnda at klagers utgifter til ny billett på kroner 5561 bør refunderes.

Øvrige utgifter er det etter nemndas syn ikke grunnlag for å dekke. Det er heller ikke grunnlag for standarderstatning, da flyselskapet i henhold til regelverket i prinsippet hadde adgang til å nekte klager ombordstigning uten returbillett/overgangsbillett.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian refunderer klagers utgifter til ny enkeltbillett med kroner 5561.

Forbrukerrepresentant Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, hadde uventet forfall. De resterende medlemmer fant det forsvarlig å behandle saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Stina Gerhardsen (Widerøe)