

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning på grunn mangelfull informasjon om behov for visum m.v.

### Dato

22.02.2012

### Saksnummer

267/10F

### Tjenesteyter

KILROY Travel AS

Krav om erstatning på grunn mangelfull informasjon om behov for visum m.v.

### Klagerne har i det vesentlige anført:

Klagerne skulle reise fra Oslo til Barranquilla, Colombia, via Frankfurt og New York den 12. juni 2010 kl. 06:55.

På Gardermoen fikk klagerne beskjed om at de måtte ha elektronisk visum, ESTA, for å komme inn i USA. Klagerne hadde lagt til grunn at ESTA ikke var nødvendig kun for mellomlanding i New York. Klagerne kom av denne grunn ikke med flyet. Heldigvis fikk klagerne plass på neste fly til Frankfurt, slik at de rakk resten av flyreisen. De nye billettene kostet NOK 11.370. Klagerne mener at KILROY må dekke denne utgiften.

Grunnlaget for kravet er som følger: For det første opplyste ikke KILROY om at utfylling av ESTA søknad var nødvendig for innreise i USA. For det annet hadde klagerne all grunn til å tro at det ikke var noen form for visumproblematikk da de trodde de skulle mellomlande i New York, naturligvis på den samme flyplassen (Newark). Klagerne ble ikke gjort oppmerksom på at de måtte inn i landet, for så å reise videre til JFK for avreise derfra til Colombia. Innreise i USA virket i seg selv helt unødvendig, og utreise Colombia burde vært fra samme flyplass. Selv om reiseruten i små skrift gir anvisning på ulike flyplasser i New York, er dette noe som må forventes at KILROY klart opplyser om ved bestilling, og at behovet for visum og utfylling av ESTA søknad under enhver omstendighet opplyses om.

Tilleggskostnaden for billetter Gardermoen - Frankfurt burde under enhver omstendighet vært unngått ved at klagerne burde fått endret de billettene som allerede var bestilt og betalt. KILROY hadde booket flyreisen på en kritikkverdig måte, slik at det ikke var mulighet for SAS til å endre disse. KILROY var ikke selv tilgjengelig for justeringer før kl 10 00.

Det vises for øvrig til klagers brev.

**KILROY har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klagerne har KILROY i det vesentlige anført:**

Problemene oppstod fordi klagerne ikke hadde registrert seg på ESTA på forhånd. Dette hadde klagerne fått opplyst var nødvendig av KILROY, både muntlig og skriftlig. Av informasjonen fremgår det klart at man skal registrere seg også om man kun har transitt.

Reiseruten ble sendt klagerne for gjennomlesning før de bekreftet og betalte, og der fremgår det også klart at det innebærer bytte av flyplass i New York. Reiseruten ble også gjennomgått muntlig over telefon. Klagerne hadde en reise bestående av to billetter hver, en til NY og en fra NY til Colombia, fordi dette gjorde totalprisen lavere. Dette var klagerne informert om.

Billetter som består av en pris skal og må utstedes sammen. Dette har ingen konsekvens for en eventuell endring.

Billetter skal alltid utstedes på det første flyselskapet på reisen som har langdistanseflygninger. Billettene var korrekt utstedet.

KILROY finner ikke å kunne imøtekomme klagers krav.

### **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. forskrift om klagenemnd for flypassasjerer § 5-3.

Klagen er forelagt Kilroy ved nemndas brev av 14. september 2010. I brevet opplyses det bl.a. om at saken vil bli forelagt nemnda selv om Kilroy ikke avgir uttalelse.

Kilroy har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemndas avgjørelse treffes på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

Det er den reisendes ansvar å ha nødvendige reisedokumenter, herunder visa, for reisen. I dette tilfellet fremkommer det klart av fakturaen og av de tilsendte reisevilkårene at dette gjelder selv om man bare skal mellomlande. Kilroy opplyser i tillegg at klagerne ble informert muntlig om dette.

Nemnda er av den oppfatning at klagerne selv må bære ansvaret for at de ikke hadde nødvendig elektronisk visum. De må av denne grunn også bære de ekstrakostnader dette medførte.

Nemnda bemerker avslutningsvis at det etter nemndas vurdering ikke er grunnlag for å kritisere Kilroy for måten billettene var sammensatt på.

### **Vedtak:**

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

*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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*