

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

### Dato

13.12.2011

### Saksnummer

180/11F

### Tjenesteyter

Continental Airlines

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til New York 19. oktober 2010 med CO39.

Klagers og hans kones pass ble først sjekket i Continentals innsjekkingskø uten problem. Da Continental to minutter senere leste av passene ved innsjekk, ble et hjørne av klagers kones pass revet av. Dette medførte at hun ble nektet ombordstigning. Passet var i perfekt stand før klagerne ankom Gardermoen.

Klagerne ble booket om til ny reise en måned senere, men har tapt forhåndsbetalt hotellopphold i New York til NOK 14 684. Klager krever dette beløpet refundert.

### Continental Airlines har i det vesentlige anført:

Klager ble nektet ombordstigning da hennes pass var ødelagt. Security på Gardermoen slo fast at passet ikke var i god nok stand for innreise til USA.

Continental Airlines booket klager om til ny reise fire uker senere, slik at de skulle få tid til å skaffe nytt pass. Billettene var i utgangspunktet ikke mulig å endre eller refundere.

Continental Airlines kan ikke holdes ansvarlig for at klager møtte opp uten gyldig reisedokument, og kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

### Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at passet til klagers kone var defekt da hun kom til innsjekkingssranken. Det er ikke omtvistet at Continental som følge av dette hadde anledning til å avvise henne fra innsjekking. Nemnda er enig i dette.

Nemnda har ved den videre vurderingen av saken delt seg i et flertall og et mindretall.

**Nemndas flertall, lederen og flyselskapenes representanter, er av den oppfatning at det på bakgrunn av de foreliggende opplysninger ikke er mulig med sikkerhet å slå fast**

**hvor/hvorledes passet ble ødelagt. Det kan ha skjedd ved begge kontroller, det kan ha skjedd tidligere og det kan ha skjedd som følge av at passet hadde en svakhet/var ødelagt på forhånd.**

Flertallet finner etter en samlet vurdering ikke mer sannsynlig at Continental kan lastes for at passet ble ødelagt enn at de ikke kan lastes for dette. Flertallet finner således ikke godtgjort at det er grunnlag for klagers krav.

**Mindretallet, forbrukernes representanter, er av den oppfatning at det er mest sannsynlig at passet ble ødelagt som følge av Continentals håndtering av passet, og at Continental plikter å erstatte det tap klagerne ble påført.**

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

#### **Vedtak:**

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

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

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Janne Grethe Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Janne Grethe Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS.

*De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.*