

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av 5192 kroner for flybillett og 2100 kroner for tapt hotellovernattinger.

Dato

21.12.2022

Saksnummer

2022-00743

Tjenesteytere

Flysmarter.no
Delta Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Delta airlines den 29.10.2021 fra Oslo til Santa Domingo med mellomlanding i Paris og New York. Reisen var bestilt gjennom Flysmarter.no.

Klager anfører i det vesentlige at Flysmarter solgte en flyreise via USA som ikke tillater transit fra Norge. Klager gir uttrykk for at denne informasjonen burde stått på nettsidene deres, eller at selskapet burde lagt inn en blokade for flyreiser med transit i USA.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flysmarter anfører i det vesentlige i sitt tilsvarende at de ikke er villige til å tilby klager kompensasjon. De imøtegår klagers anførsel om at han ikke var informert om ESTA reglene med at passasjerer aksepterer reisevilkårene til selskapet ved gjennomført booking. I reisevilkårene står det at det er passasjerens ansvar å sjekke innsjekksreglene for alle landene det skal mellomlandes i.

Flysmarter forteller videre at klager ble informert om ESTA kravet nederst på de elektroniske billettene. Ettersom selskapet informerte passasjerer ved to anledninger om restriksjonene ved eventuelle mellomlandinger, mener selskapet at de ikke kunne gjort det mer tydelig for klager.

Selskapet avslutter med å si at ettersom ombooking ikke var mulig og billetten var ikke-refunderbar, tilbød selskapet å refundere klager skatten. Selskapet kommer ikke til å betale ut noe mer i refusjon til klager, da de ikke vil motta noe mer i refusjon fra flyselskapet.

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. transportklagenemndforskriften § 5-3. Delta airlines har ikke fremmet tilsvar til nemnda.

Passasjerene plikter selv å sørge for å ha nødvendige reisedokumenter og lese seg opp på innreiseregler. Manglende visum eller andre nødvendige reisedokumenter kan føre til at passasjerene ikke får reise inn i vedkommende land. Flyselskapet er ansvarlig for å kontrollere at passasjerene 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.

Før klager fikk fullført sin bestilling hos byrået måtte han krysse av for å ha lest regler og vilkår. Her kommer det frem at det er den reisendes ansvar å kontrollere visumregler for sluttdestinasjon og eventuelle mellomlandinger

I forholdet mellom passasjerer og flyselskapet eller reiseselskapet er det etter nemndas vurdering passasjerer som har ansvaret for å ha gyldige reisedokumenter. I dette tilfellet var klager gjennom byråets regler og vilkår gjort oppmerksom på ansvaret for å fremskaffe visum/transittvisum og å sette seg inn i eventuelle særregler som gjelder for reisen.

Forbrukerrepresentant Norman fikk uventet forfall, og de øvrige medlemmene fant det forsvarlig å behandle saken med bare én forbrukerrepresentant, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Vedtak

Nemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Edvin Gagnes (Flyr)

Christine Alette Benum (Widerøe)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)