

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Refusjon på grunn av manglende Visum.

Dato

04.09.2013

Saksnummer

346/10F

Tjenesteyter

US Airways

Refusjon på grunn av manglende Visum.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans kone ankom Gardermoen den 22. mai 2010 for å reise til USA.

Til tross for at begge hadde gyldig billett og gyldig ESTA ble de nektet ombordstigning fordi agenten i innsjekkingsskranken angivelig «ikke fikk opp ESTA» for noen av dem.

Etter fire forsøk kom klagers ESTA opp, men ikke hans kones. Hun ble nektet adgang og måtte kjøpe en dobbelt så dyr billett for dagen etter. Hun fikk beskjed om at hun måtte søke ny ESTA, men fikk ingen orientering om at dette enkelt kunne gjøres på Gardermoen.

For sikkerhets skyld søkte hun om ny ESTA, men dagen etter ble hun på ny nektet adgang til flyet!

Etter litt prøving og feiling i skranken kom til slutt tydeligvis ESTA opp på skjermen, og hun kom om bord. Agenten denne dagen sa at «systemet var nytt», og at de ikke hadde trening i alt enda.

Klager krever refundert endringsgebyret på flybilletten, samt ett døgns diett og reiseutgifter Oslo-Gardermoen t/r i egen bil.

US Airways har i det vesentlige anført:

Klagers kone kunne ikke reise den 22. mai fordi hun manglet ESTA nummer.

US Airways forsøkte å hjelpe klagers kone med å få et gyldig ESTA nummer, men tiden dette tok resulterte i at hun mistet flyavgangen sin. Hun ble booket om til neste dag mot gebyr i henhold til reglene på billetten.

Flyselskapet avviser klagers krav da det er passasjerenes eget ansvar å vise frem gyldig ESTA.

Nemnda bemerker:

Det er passasjerenes ansvar å ha gyldige reisedokumenter, herunder ESTA nummer for reise til USA. Flyselskapene plikter på sin side å kontrollere at passasjerene har gyldige dokumenter. Dersom et flyselskap tar med en passasjer som ikke har gyldige dokumenter, plikter selskapet å returnere passasjerene. Selskapet risikerer i et slikt tilfelle også en større bot fra vedkommende lands myndigheter.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger grunn at ESTA nummeret til klagers kone ikke kom opp ved registrering. Det er ikke mulig på bakgrunn av de foreliggende opplysninger å si noe om årsaken til dette.

Det er etter nemndas vurdering ikke noe som tyder på at det har vært en feil i US Airways systemer. Nemnda er av den oppfatning at US Airways i den foreliggende situasjon ikke hadde annet å gjøre enn å nekte klagers kone å reise.

Nemnda finner således ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold.

Vedtak:

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klagerne 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.