

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Klager krever erstatning på kr 62.209 som innbefatter ekstra utgifter som ble påført dem på grunn av uriktige opplysninger som ble oppgitt av en av firmaets ansatte. Beløpet inkluderer også kr 30.000 for tort og svie, da en slik reise ikke kan prioriteres mange ganger i livet.

Dato

20.01.2010

Saksnummer

168/09F

Tjenesteyter

Continental Airlines

Klager krever erstatning på kr 62.209 som innbefatter ekstra utgifter som ble påført dem på grunn av uriktige opplysninger som ble oppgitt av en av firmaets ansatte. Beløpet inkluderer også kr 30.000 for tort og svie, da en slik reise ikke kan prioriteres mange ganger i livet.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne skulle reise 10. juni 2008 på en lenge planlagt rundtur i USA og Latin Amerika. Reisen skulle vare i 5 måneder. Da de ankom innsjekk på Gardermoen ble de møtt med følgende beskjed: «Dere kan ikke reise til USA med de billettene dere har, de vil ikke slippe dere gjennom tollene i USA». Problemet var da at de ikke hadde noen billetter som tok dem ut av Mexico innen 90 dager fra de ankom USA. Opprinnelig skulle de være 2 måneder i USA og 3 måneder i Latin Amerika, se vedlegg fra klager.

Klagerne er av den oppfatning at informasjonen de fikk på Gardermoen ikke var riktig. Personalet hos Continental på Newark Internasjonal Airport hadde aldri hørt om nabolandets restriksjoner og 90 dagers opphold for USA og Mexico.

Klagerne krever erstattet påførte ekstra utgifter samt erstatning for tort og svie. Samlet krav: kr 62.209.

Continental Airlines har i det vesentlige anført:

Flyselskapet har gått nøye gjennom saken til klagerne, og det viser seg at klagerne har fått uriktige opplysninger av deres medarbeider på Newark flyplassen angående reiserestriksjoner og lovlig lengde på oppholdet for reisende fra Norge gjennom USA til Mexico. Dette beklager de på det sterkeste.

Flyselskapet viser til at deres representant på Gardermoen gjorde riktig og endret klagernes billetter, da han ble forevist klagernes «original» billetter som gjaldt for reise gjennom USA og videre til Mexico, her gjelder kravet om at norske statsborgere må være underlagt 90-

dagersregelen som gjelder for innbyggere i land som er unntatt fra visumkravet, blant annet Norge.

De 180 dagene for reise uten visum gjelder kun hvis man flyr direkte til Mexico uten å dra gjennom USA. Da klagerne reise foregikk innenfor 90-dagersbegrensningen, ble det nødvendig å endre reisen for å oppfylle disse kravene. Disse 90 dagene begynte å løpe da klagerne ankom USA.

Slik er begrensningene for norske statsborgere som reiser gjennom USA til Mexico, og derfor avslår flyselskapet klagerne anmodning om refundering av ekstraavgifter.

Continental Airlines representant på Gardermoen måtte håndheve kravet. Hvis ikke, hadde ikke immigrasjonskontrollen gitt klagerne adgang til USA, og klagerne hadde måttet returnere til Norge med neste Continental Airlines fly. Flyselskapet ville fått en stor bot, og klagerne kunne ikke ha fortsatt reisen.

Nemnda bemerker:

USA stiller i likhet med andre land forskjellige krav for innreise. Dersom den reisende ikke overholder disse kravene, vil vedkommende bli avvist på ankomstflyplassen. Flyselskapet som brakte den reisende til USA plikter i så fall å transportere passasjerer tilbake til utgangspunktet, og selskapet vil bli ilagt en bot. Passasjerene har selv ansvar for å fremskaffe nødvendige papirer og tillatelser. Dersom disse mangler, er flyselskapet i sin rett til å avvise passasjerer ved utreise.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagerne ikke hadde papirene i orden, og at Continental Airlines representant i Norge ga riktige informasjon vedrørende billettene. Klagerne må selv bære ansvaret for de problemer de kom opp i.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold.

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, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Olav Grøttland, SAS

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS

Nemndas representanter

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

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.