

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

Dato

04.03.2016

Saksnummer

0634/15F

Tjenesteyter

Air France

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Honolulu via Paris og Seattle den 27. juni 2014. Klager ble nektet ombordstigning i Oslo med begrunnelse av at de manglet ESTA (innreisetillatelse) for reise til USA. Klager hadde bestilt og fått bekreftet ESTA før avreise.

I ettertid viser det seg at klagers etternavn var skrevet noe annerledes enn på hans billett. De kunne derfor ikke finne hans visum. Klager stiller seg kritisk til at hans familiemedlemmer på fire også ble nektet ombordstigning da deres navn var stavet korrekt. Klager måtte kjøpe nye billetter med annet selskap.

Klager krever refusjon av utgifter til blant annet nye billetter, til sammen USD 10 843.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Air France har i det vesentlige anført:

Det er passasjerens ansvar å påse at navn på billett er stavet identisk som på pass og visum. Dette kommer frem i Air France regler og vilkår.

Et flyselskap har rett til å avvise passasjerer som sjekker inn med ufullstendige eller ukorrekte reisedokumenter. I denne saken var klagers navn stavet annerledes på visumet enn i bestillingen. Dette er ikke tillatt for reiser til USA.

Air France kan ikke se at klagers familie ble nektet ombordstigning slik han hevder.

Air France kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Air Frances brev.

Nemnda bemerker:

Passasjerene plikter selv å sørge for å ha nødvendige reisedokumenter herunder visum. Manglende visum kan føre til at passasjerer 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.

Det fremgår av sakens dokumenter at så vel klagers navn som navnene i reisefølget flere steder er skrevet forskjellig. Det fremgår av e-post av 5. juni 2015 fra Air France til nemnda at Air France har bedt om kopi av de reisendes pass. Kopi av passene ligger ikke i sakens dokumenter. Kopi av ESTA-visaene er heller ikke fremlagt.

Nemnda finner det på bakgrunn av de foreliggende opplysninger mest sannsynlig at Air France ikke fant frem til ESTA-visaene grunnet forskjell i skrivemåten i pass og visaene. Air France var følgelig berettiget til å avvise reisefølget, og nemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbrukerrådet Europa, Bente Foshaug, Forbrukerrådet, Monica Grimstad, Widerøe's Flyveselskap AS., Tove Husa Wiger, SAS Norge 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.