

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ubenyttede flybilletter.
Pass med utløpsdato én måned etter innreise.

Dato

29.08.2019

Saksnummer

2018-03595

Tjenesteytere

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en tur/retur-reise for to personer fra Oslo lufthavn (OSL) via Amsterdam (AMS) til Taipei (TPE) med avreise 27. oktober og retur 3. november. Billettene ble bestilt i juni, og klager oppga passinformasjon ved bestilling. Dagen før avreise sjekket klager inn for begge passasjerer med passinformasjon. Han sjekket også inn i skranken. Ved ombordstigning ble klager stoppet og nektet å gå om bord, da passet hans kun var gyldig i ytterligere én måned.

I KLMs skranke ble klager fortalt at også returreisen ble kansellert, og at han kunne henvende seg til KLM på chat. Klager kjøpte nye billetter, og ble senere fortalt at de kunne ha endret den første billetten. Klager har anført at KLM burde varslet om reglene for pass på et tidligere tidspunkt. Klager klarte å skaffe seg nødpass til den nye reisen. På bakgrunn av det ovennevnte har klager fremsatt krav om refusjon av de ubenyttede flybillettene til kroner 8 177.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KLM har refundert flyskatter og avgifter med kroner 541. Det er passasjerens eget ansvar å sørge for at pass og visum er i overensstemmelse med reglene gitt på destinasjonen. KLM har på dette grunnlag avvist klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager pass var kun gyldig i én måned etter reise til Taiwan, og klager ble nektet ombordstigning i Oslo. Han måtte kjøpe nye flybilletter og skaffe nødpass, og har fremsatt krav om refusjon av sine ubenyttede flybilletter.

Nemnda mener at det er den enkelte reisende som selv er ansvarlig for å ha sine reisedokumenter i orden og sette seg inn i hvilke regler som gjelder. Nemnda kan ikke

se at KLM kan klandres for at klagers pass ikke var gyldig i minst seks måneder, slik det kreves for innreise til det aktuelle landet. Det er ikke grunnlag for erstatningsansvar, og klager må selv bære utgiftene i denne sammenheng.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Wenche Skeisvoll (SAS)
- Gøran Jenssen (Widerøe)