

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av billett grunnet nektet ombordstigning.

### Dato

14.09.2020

### Saksnummer

2020-00006

### Tjenesteytere

KLM

### Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes mann skulle reise fra Bergen til Los Angeles via Amsterdam den 15. november 2019. Samme dag skulle de videre på cruise med MS Eurodam. Ved innsjekk i Bergen så forklarer de i skranken at ESTA-søknaden til mannen har en feil i navnet. Klager viser til vedlegg hvor de har skrevet korrekt navn. Personen ved innsjekk tar kontakt med KLM og det koster ca. 300 NOK for å endre, noe klager aksepterte. Da dette var ordnet så oppdages det en ny feil og det er passnummeret. Klager har fått nytt pass etter å ha søkt ESTA.

De var innforstått med at klagers mann ikke kunne reise. Klager ønsket å foreta reisen, men ble nektet å reise.

Klager krever refusjon av hele reisen på kroner 41 775 da hun ikke fikk gå om bord i flyet.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KLM har undersøkt saken nøye og kan bekrefte at passasjerene ankom innsjekking for deres første fly KL1184 fra Bergen til Amsterdam omtrent 20 til 30 minutter før stengtiden den 15. november 2019.

Ved innsjekking ble det oppdaget at mannen til klager ikke hadde gyldig ESTA for reisen. Ved nærmere undersøkelse viste det seg at klagers mann hadde skrevet inn navnene sine i en annen rekkefølge i ESTA-søknaden enn den rekkefølgen som var i reservasjonen. KLM kan se at han betalte for en endring av navnet sitt i bookingen, men etter at navnet ble endret, ble det oppdaget at passnummeret hans ikke stemte overens med nummeret som ble angitt i hans ESTA. Klageren fikk beskjed om at for å reise måtte han søke om en ny ESTA-tillatelse.

På dette tidspunktet var det for sent for han å gå om bord på flyet da innsjekkingen hadde stengt. De ble bedt om å kontakte sitt reisebyrå for eventuelle ombookinger.

KLM viser til sine registreringer at klager indikerte at hun ikke ønsket å reise uten mannen sin.

KLM viser også til at dette ikke er snakk om «nektet ombordstigning» i betydningen i EU-forordning 261/2004, ettersom klager ikke ble nektet å reise, men hun valgte å ikke reise. Klagers mann ble nektet ettersom han ikke hadde den nødvendige dokumentasjon for hele reisen.

KLM kan ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av sin reise.

### **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 passasjerer har nødvendige reisedokumenter. Dersom selskapet tar med passasjerer som ikke har papirene i orden, kan selskapet bli ilagt en bot av vedkommende lands myndigheter. Selskapet må videre besørge retur av passasjerer. Da selskapet kontrollerte reisedokumentene på Flesland og fant at klagers manns ESTA var ugyldig, var det korrekt å nekte ham ombordstigning. Dette er heller ikke bestridt av klager.

Denne saken dreier seg om hvorvidt klager selv, som hadde gyldig ESTA, ble nektet ombordstigning eller ikke.

KLM har fremlagt en uttalelse fra innsjekkingspersonalet på Flesland som hevder klagers kone ikke ville reise uten sin mann og frivillig valgte å bli igjen. Klager er uenig i dette.

Nemnda mener det er mest sannsynlig at tidspunktet for innsjekk utløp mens KLM forsøkte å ordne slik at klagers mann fikk sjekket inn. Det er i utgangspunktet klagers ansvar å sjekke inn i tide. Nemnda antar at den stressende situasjonen som oppstod som følge av at klagers mann ikke hadde gyldig ESTA medførte at verken klager eller KLM tok initiativ til å sjekke inn klager i tide. Nemnda mener at KLM ikke har opptrådt erstatningsbetingende uaktsomt i dette tilfellet.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda-fly kan ikke anbefale at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)  
Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)  
Gøran Jenssen (Widerøe)  
Joachim Sponheim (SAS)