

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet nektet flygning.

Dato

27.04.2012

Saksnummer

514/11F

Tjenesteyter

Lufthansa German Airlines

Krav om erstatning grunnet nektet flygning.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Seattle via Frankfurt 29. mars 2011. LH865 fra Oslo til Frankfurt ble forsinket slik at klager ikke rakk sin videreforbindelse i Frankfurt.

Klager fikk godkjent pass og reisedokumenter på Gardermoen, men i Frankfurt fikk klager beskjed om at han måtte betale gebyr for å endre billetten sin. Klager stiller seg undrende til hvorfor han må betale når det er Lufthansas feil at klager mistet sin videreforbindelse.

Klager krever refusjon av flybilletten, samt erstatning for utgifter til taxi, mat og advokat.

Lufthansa har i det vesentlige anført:

LH865 ble forsinket som følge av forsinket kabinpersonell.

I følge amerikanske regler må norske borgere ha visum for opphold på mer enn 90 dager. Lufthansa i Frankfurt kunne ikke endre klagers videreforbindelse uten også å endre hans returbillett, da klager ikke hadde oppholdstillatelse i USA på mer enn 90 dager. Denne endringen ville medført et gebyr. Klager ønsket ikke å betale endringsgebyret og valgte derfor å reise tilbake til Oslo. Klager ble informert om at det ikke var refusjon på billetten.

Det er opp til hver passasjer å sørge for at han har alle nødvendige reisedokumenter før avgang. Lufthansa viser til sine regler og vilkår hvor det står at flyselskapet forbeholder seg retten til å nekte en passasjer innsjekk dersom han ikke har de nødvendige reisedokumentene og gyldig visum for oppholdet.

Ettersom klager ikke hadde gyldig amerikansk visum kunne klager ikke reise til USA uten å endre returdatoen. Lufthansa handlet i overensstemmelse med gjeldende lover og regler, og kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Grunnet forsinkelse fra Oslo rakk ikke klager oppsatt videreförbindelse fra Frankfurt. Lufthansa pliktet i den foreliggende situasjon å omrute klager snarest mulig til bestemmelsesstedet.

I Frankfurt ble det imidlertid avdekket at klagers hjemreise tilsa at klager ville oppholde seg så lenge i USA at han trengte visum. Klager hadde ikke visum. Dette var bakgrunnen for at klager ble nektet omruting uten først å ha endret returreisen slik at klager gikk klar av visumbestemmelsen. Dersom Lufthansa hadde fløyet klager til USA uten at hjemreisedato var endret, ville Lufthansa kunne pådra seg bot fra amerikanske myndigheter, samt utgifter til retur av klager. I henhold til Lufthansas regler påløper det gebyr ved endring av reisedato.

Det er passasjerens ansvar å sørge for å ha nødvendige reisedokumenter herunder visum. Manglende visum kan føre til at passasjerer ikke får reise inn i vedkommende land. Utgifter passasjerer blir påført i den forbindelse, herunder gebyr for endring av billett må betales av passasjerer selv.

Klager trengte ikke visum for reisen til Frankfurt, og nemnda er av den oppfatning at det ikke gir grunnlag for erstatning at klager ikke ble nektet innsjekking/ble orientert om problemstillingen i Oslo.

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

Vedtak:

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

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbejdet 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.