

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Klager krever refusjon av ubrukte billetter og utgifter som påløp, som følge av nektet ombordstigning.

Dato

16.05.2017

Saksnummer

2016-00634

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Gøteborg til London med Norwegians flyvning DY4441 20. juli 2016. Grunnet restriksjoner fra UK Home Office ble klager med reisefølge nektet ombordstigning av Norwegians ansatte ved skranken.

Norwegians ansatte utleverte et skriv til klager uten videre informasjon. Passasjerene ble henvist til å ta kontakt med nummeret oppgitt i brevet uten at Norwegians ansatte bistod ytterligere. Dette resulterte i at klager og medreisende måtte reise hjem igjen og fikk ikke benyttet de allerede betalte billettene.

I ettertid har det kommet frem at klager ble tatt for å være en annen som var opprinnelig var nektet innreise til Storbritannia. Klager stiller spørsmål til at Norwegian ikke fanget opp (det feilaktige) innreiseforbudet allerede ved innsjekking, slik at det var mulig til å løse problemet forut for ombordstigning.

Klager har lagt ved dokumentasjon fra UK Home Office hvor de trekker tilbake innreiseforbudet for klager. UK Home Office hevder å ha sendt dette til Norwegian, som på sin side mener å ikke ha mottatt dokumentasjonen.

På grunnlag av ovennevnte krever klager at Norwegian refunderer kostnaden for de ubrukte billettene, samt erstatter utgiftene til parkering og bensin.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager med partner ble nektet ombordstigning på Norwegians flyvning DY4410 fra Gøteborg til London grunnet instruksjoner fra UK Home Office i Storbritannia.

Passasjerene fikk utdelt et ark hvor det fremgikk at "The UK Home Office has confirmed that we do not have authority to carry you to the UK. This means we must refuse to board you". Norwegian fastsetter at selskapet i slike situasjoner ikke har noen påvirkning på slike beslutninger. I situasjoner som dette må selskapet følge instruksjonene som gis av de lokale myndighetene, og selskapet er ikke i posisjon til å gå mot slike anbefalinger.

Norwegian viser til sine generelle vilkår artikkel 9 og 15.2.

Klager krever refusjon av for nye billetter, parkeringsgebyr og bensin. Med grunnlag i ovennevnte kan Norwegian ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av billetter, parkering eller bensin.

Nemnda bemerker

Det er opplyst at Norwegians handling agent fikk instruks fra UK Home Office om at klagers far ikke hadde innreisetillatelse til Storbritannia. Han ble derfor nektet ombordstigning på flyet.

Det er fremkommet at Home Office dagen etter trakk innreiseforbudet for klagers far, da det viste seg at han var feilidentifisert.

På tidspunktet for flyvningen var det altså et innreiseforbud mot klagers far. Nemnda kan ikke se at Norwegians ansatte har gjort noen feil ved at han ble nektet ombordstigning. Nemnda kan heller ikke se at personalet pliktet å etterprøve Home Offices beslutning på stedet, slik klager synes å hevde. Flyselskapene må forholde seg til den informasjon de mottar fra aktuelle myndigheter.

Det kan imidlertid synes som at klagers foreldre fikk liten informasjon på flyplassen om hva som skjedde, utover at de fikk utlevert et ark med informasjon om at faren var nektet innreise. Det ville vært naturlig om klagers foreldre fikk tilbud om å ha en samtale med kundeservice eller andre i flyselskapet, som kunne ha en samtale med dem på stedet for å informere mer om prosessen. Nemnda kan imidlertid ikke se at lite informasjon skal medføre noe erstatningsansvar for Norwegian i dette tilfellet.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)
Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
Anne-Kathrine Sand (SAS)
Gøran Jenssen (Widerøe)