

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for nektet ombordstigning som følge av pennestreker i visum.

Dato

18.10.2019

Saksnummer

2019-01296

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY7031 fra Oslo lufthavn (OSL) til Fort Lauderdale (FLL) 9. november 2018. De tre reisende skulle feriere i tre uker, og skulle blant annet på cruise. Klager ble imidlertid nektet ombordstigning, da de som jobbet i innsjekkingssranken forklarte at klagers visum ikke var gyldig. Han viste til at samme visum hadde blitt brukt på tidligere reiser til USA med både Norwegian og SAS, samt at han også hadde mottatt bekreftelse fra US Customs and Border Protection om at visumet var gyldig.

Klager har anført at han og hans reisefølge ble nektet ombordstigning på feilaktig grunnlag, og har fremsatt følgende erstatningskrav:

- Ubenyttede flybilletter, kroner 6 894.
- Overnatting i Fort Lauderdale, kroner 844,51.
- Cruise, kroner 16 461.
- Overnatting i Fort Lauderdale etter cruise: kroner 49,83.
- Flybilletter med Jetblue Fort Lauderdale - Turks and Caicos tur/retur, kroner 6 414,12.
- Overnatting på Turks and Caicos: kroner 1 390,13.
- Togbilletter i Oslo: kroner 290.
- Standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 600 euro pr. person, totalt 3 600 euro for tur/retur-reisen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klagen gjelder Norwegians flyvning DY7031 fra Oslo til Fort Lauderdale 9. november 2018. En av passasjerene hadde flere pennestreker på visumet som ble presentert ved innsjekking på denne avgangen. Det oppstod usikkerhet om visumets gyldighet. Personalet ved innsjekking kontaktet US Customs and Border Protection for å få avklart visumets gyldighet.

Personalet fikk beskjed fra US CBP om at visumet ikke var gyldig i den tilstanden det var på dette tidspunktet, og selskapet kunne følgelig ikke tillate passasjerer å reise med DY7031. De andre passasjerene i samme booking hadde de nødvendige reisedokumenter og kunne reise som planlagt om ønskelig.

Det fremgår av artikkel 3.2.2. i Norwegians befordringsvilkår at passasjerer som ikke kan fremvise nødvendige reisedokumenter kan nektes ombordstigning. Av artikkel 15 fremgår det videre at Norwegian ikke kan holdes ansvarlig for konsekvenser som oppstår som følge av manglende reisedokumenter. Det er passasjerens eget ansvar å inneha nødvendige dokumenter for å kunne gjennomføre en reise.

Klager har fremlagt korrespondanse med US CBP hvor det fremgår at hun har vært i kontakt med dem angående sitt visum 24. august 2017. Reisen det er snakk om i dette tilfellet skulle gjennomføres over et år senere. Norwegian anser derfor ikke denne korrespondansen som en bekreftelse på at visum kunne benyttes på det aktuelle tidspunktet. Dette ble bekreftet da personalet ved innsjekking kontaktet samme myndighet angående gyldigheten av visumet og fikk beskjed om at visumet i denne tilstanden ikke var gyldig.

Norwegian har understreket at de andre passasjerene ikke ble nektet å reise, da de selv valgte å ikke gjennomføre reisen. Når det gjelder passasjerer med visumet, gir ikke årsaken til nektet ombordstigning i dette tilfellet rett til kompensasjon etter EU-forordning 261/2004. På bakgrunn av det ovennevnte har Norwegian avvist klagers krav om kompensasjon.

Nemnda bemerker

Klager ble nektet innreise til USA. Slik nemnda forstår saken, var visumet i seg selv gyldig, men det var barnetegninger og pennestreker på visumet.

Flyplasspersonalet kontaktet amerikanske myndigheter og sendte et bilde av visumet. Norwegian har i denne forbindelse fremlagt utskrift fra sitt system, der det fremgår at amerikanske myndigheter mente at visumet ikke kunne benyttes til innreise. Klager ble derfor nektet ombordstigning.

Nemnda har forståelse for klagers frustrasjon over behandlingen. Det er fremlagt tidligere korrespondanse med amerikanske myndigheter, der klager har opplyst om barnetegningene på visumet, og hvor hun ble informert om at visumet kunne benyttes.

Nemnda kan likevel ikke se at Norwegian er erstatningsansvarlig i denne situasjonen. Flyselskapet må forholde seg til beskjeden fra amerikanske myndigheter. Klager gis derfor ikke medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)