

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billetter grunnet nektet ombordstigning.

Dato

10.03.2020

Saksnummer

2019-02671

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (tilsammen to personer) skulle reise fra Oslo til New York den 23. april 2019 med SAS. Klager ble nektet ombordstigning med den begrunnelse av at det var problemer med ESTA (Electronic System for Travel Authorization). Klager måtte søke på nytt og mistet dermed flyavgangen.

Klager stiller seg kritisk til at han måtte betale for to nye flybilletter (kroner 4 270 per billett). Han mener det er ok å betale et endringsgebyr, men ikke nye billetter.

Klager krever refusjon av to nye flybilletter, tilsammen kroner 8 540.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Reisen som klager ble booket om til hadde en høyere pris enn den opprinnelige, da det kun var ledige billetter i en dyrere bookingklasse. Mellomlegget for disse billettene var kroner 4 270 per person. Da klagers billetter i utgangspunktet ikke var ombookingsbare, tilkom også et endringsgebyr. Dette er beskrevet i vilkårene klager krysset av for å ha lest ved bestilling av reisen.

Det er klager og hans reisefølge som står nærmest i å bære ansvaret for disse utgiftene da de møtte til innsjekk med ugyldig ESTA. Navnet på den ene passasjerens billett stemte ikke overens med navnet i ESTA.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Passasjerene plikter selv å sørge for å ha nødvendige reisedokumenter, herunder visum. Manglende visum eller innreisetillatelse 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.

Alle norske statsborgere trenger innreisetillatelse til USA. Klagers navn i innreisetillatelsen stemte ikke overens med navnet i passet, og han måtte derfor søke om innreisetillatelse på nytt før han fikk sjekke inn. Dermed mistet han flyavgangen.

Passasjerer må selv undersøke pass- og visumregler og sørge for å ha gyldige dokumenter ved avreise. Da selskapet kontrollerte reisedokumentene på Gardermoen og fant at klager manglet innreisetillatelse til USA, var det korrekt å nekte ham ombordstigning.

I forholdet mellom passasjerer og flyselskapet eller reiseselskapet er det etter nemndas vurdering passasjerer som har ansvaret for å ha gyldige reisedokumenter.

Reisen som klager ble booket om til hadde en høyere pris enn den opprinnelige, da det kun var ledige billetter i en dyrere bookingklasse. Mellomlegget for disse billettene var kroner 4 270 per person. Da klagers billetter i utgangspunktet ikke var ombookingsbare, tilkom også et endringsgebyr. Dette er beskrevet i vilkårene klager krysset av for å ha lest ved bestilling av reisen.

Ved bestilling av en flyreise på internett, er man selv ansvarlig for at informasjonen som blir lagt inn er riktig. Det er viktig å sjekke at navn på reisende, kontaktinformasjon, destinasjon, tidspunkt og liknende er riktig før bestillingen bekreftes. Det er likeledes viktig å undersøke vilkårene nøye før bestilling av flyreisen bekreftes. Når tilbudet er akseptert, er avtalen bindende. Når en kunde gjør en feil som i dette tilfellet, har han ingen rettigheter utover det avtalen gir anvisning på.

Nemnda forstår at det kan virke formalistisk at det ikke uten kostnad kan foretas en endring av en flybillett ved hendelser som i dette. Imidlertid er reglene som nevnt over, og nemnda kan ikke se at SAS i dette tilfellet har opptrådt klanderverdig.

Nemnda er av den oppfatning at SAS ikke er ansvarlig for at klager ikke fikk sjekket inn på Gardermoen og finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

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

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)
Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)
Maricor Maglasang (HRG Nordic)
Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)