

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter grunnet problemer med innsjekk.

Dato

28.09.2022

Saksnummer

2022-00390

Tjenesteytere

Opodo

Lufthansa German Airlines

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Vancouver via München og London den 10. november 2021 (retur den 7/8. desember). Bookingen var gjort via reisebyrået Opodo. Klager mottok to bookingnummer; ett fra Oslo- München og München-London, og ett fra London til Vancouver. Da klager skulle sjekke inn på Lufthansa-flyvningen fra Oslo, fikk han beskjed om at det ikke var noen booking fra London til Vancouver. Dette resulterte i at klager ikke fikk lov til å sjekke inn. Han fikk heller ikke reise til London, da han ikke hadde nødvendig covid-dokumentasjon til å forlate flyplassen der. Klager ble sendt til en kundeservice-skranke hos SAS. SAS fant heller ikke billetten fra London til Vancouver. Klager har bemerket at det i London var satt av 1.5 timer mellom landing og take-off.

Klager fremviste begge bookingnummerene på Oslo Lufthavn. Klager viser til vedlagt dokument (korrespondanse med Lufthansa), hvor det står at han hadde booket via to forskjellige reisebyråer. Klager booket imidlertid kun via Opodo. SAS sin kundeservice registrerte avvik i sine systemer.

Klager fikk beskjed av Lufthansa pr. telefon, den 23. november 2021 at reisebyrået må booke billetten enveis (gjennomgående) på samme bookingnummer i henhold til Lufthansa-policy. Dette grunnet restriksjoner som gjør at en må forholde seg til reglene på ankomststedet i bookingen. I henhold til den ene bookingen var endelig ankomststed London.

Klager fikk ikke reist pga feilen med to separate bookingnumre. Klager ble ikke informert på forhånd om at dette ikke var lovlig på dette tidspunktet. Klager krever derfor full refusjon av kostnadene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Lufthansa har ikke fremmet tilsvaret i saken. Til klager direkte har Lufthansa svart at det ene bookingnummeret bestod av OSL-MUC-MUC-LHR-LHR-BRU-BRU-OSL (10NOV og 08DEC), registrert med TRAVELLINK AB og at LHR-YVR-YVR-YUL-YUL-LHR (10NOV og 07DEC), registrert med Opodo, stod på et annet bookingnummer. Informasjonen klager ble gitt på Oslo Lufthavn var derfor korrekt, ettersom den første bookingen ikke indikerte noen reise til Vancouver. Lufthansa har videre uttalt at klager var klar over at bookingen var gjort på denne måten, ettersom han selv har opplyst at han fikk to bookingnummer. Lufthansa kan ikke gi ut informasjon om policy-informasjon, da dette ikke er for allmennheten. Det er heller ikke relatert til hvordan bookingen ble gjort. Klagers billetter var av typen "Light Fare". Disse er ikke refunderbare. Lufthansa skrev videre at klager bør ta kontakt med reisebyrået.

Reisebyrået Opodo, hvor klager booket hele reisen, har ikke fremmet tilsvaret i saken.

På bakgrunn av klagers anførsler om at SAS skal ha notert hendelsen i sine systemer ble SAS forespurt en kommentar i saken. Flyselskapet har bedt om å få tilsendt bookingreferanse, men har ikke fremmet tilsvaret i saken.

Nemnda bemerker

Selskapene har ikke inngitt tilsvaret i saken. Nemnda treffer da vedtaket basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, i tråd med transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Passasjeren plikter selv å sørge for å ha nødvendige reisedokumenter. Manglende eller mangelfulle reisedokumenter kan føre til at passasjeren ikke får reise inn i vedkommende land. Flyselskapet plikter å kontrollere at passasjeren har nødvendige reisedokumenter og har rett til å avvise en passasjer som ikke har papirene i orden. Slik nemnda oppfatter saksbildet ble klager nektet innsjekk grunnet forhold med bookingen gjort via et reisebyrå. Det var i dette tilfellet ikke mulig å ha to separate bookingnumre grunnet reiserestriksjoner. Klager oppfylte ikke kravene for å først fly til London på separat billett, og fly videre derfra på et annet bookingnummer. Slik nemnda ser det har flyselskapet kun forholdt seg til gjeldende regler på dette tidspunktet. Nemnda kan dermed ikke se at flyselskapet er erstatningsrettslig ansvarlig for den nektede innsjekken.

Spørsmålet videre er om Opodo kan anses ansvarlig for klagers økonomiske tap. Etter nemndas oppfatning er det som hovedregel passasjeren selv som har ansvar for å sørge for at han/hun oppfyller kravene for innreise i de ulike landene. Dette fremgår også av bookingbekreftelsen til Opodo, hvor det står tydelig at reisen innebærer mellomlandinger i Tyskland og Storbritannia, og at kunden bes sjekke kravene til reisedokumenter (f.eks. visum) og COVID-19-reguleringene for alle stopp underveis. Nemnda finner det ikke sannsynliggjort at Opodo har solgt en ikke-gjennomførbar

reise. Slik nemnda ser det kunne reist til London dersom han hadde hatt gyldig COVID-dokumentasjon til dette, og deretter sjekket inn på nytt med det andre bookingnummeret. Nemnda kan dermed ikke konkludere med at det foreligger erstatningsansvar i saken.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Helen Engebrigtsen (leder)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)
- Gøran Jenssen (Widerøe)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)