

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter som følge av nektet ombordstigning.

Dato

20.10.2020

Saksnummer

2020-00580

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Fort Lauderdale via London den 10. januar 2019 med Norwegian. Fra Fort Lauderdale skulle klager reise videre til Port of Spain med Caribbean Airlines. Ettersom Fort Lauderdale kun var en transittlufthavn på klagers reise, vurderte han innledningsvis ikke visum eller annen innreisetillatelse til USA. Dette baserte han på erfaring fra andre internasjonale lufthavner hvor man som reisende til et tredjeland kan velge egne transittpassasjer for å unngå fortolling og innreisekontroll til transittlandet.

Kvelden før avreise satt klager og leste på et reiseforum, hvor et nytt begrep for klager, «ESTA», ble nevnt i forbindelse med USA-reise. Det ble skrevet at en godkjent ESTA var noe alle reisende måtte ha, uavhengig av om USA var et transittland eller ikke. Ifølge et annet nettsted ville en slik søknad normalt bli innvilget i løpet av noen minutter. Klager fylte og sendte et elektronisk søknadsskjema litt over midnatt. Ettersom flyet fra Oslo til London hadde avgang kl. 07.15 påfølgende morgen, regnet klager med at det søknaden ville bli godkjent før avreise.

Ved ankomst på Gardermoen viste det seg at ESTA-søknaden fortsatt var «pending» og det lot seg ikke å sjekke inn på innsjekkingsautomatene i avgangshallen. Klager kontaktet en Norwegian-ansatt, som fortalte at klager kunne ta sjansen på å gå om bord i flyet til London, og satse på at ESTA-søknaden ble innvilget før neste innsjekk i London. Den Norwegian-ansatte regnet med at en godkjenning før den tid var høyst sannsynlig, gitt oppgitt tidspunkt for innsending av klagers søknad, men informerte om at reisen måtte skje på egen risiko. Dette innebar at klager i tilfelle manglende godkjenning ved innsjekk i London, selv måtte betale retur- eller ombestillingsbilletter. Klager svarte at han var villig til å ta den sjansen.

Ved innsjekk i selve skranken ble imidlertid personen som jobbet i skranken usikker og kontaktet en annen fra Norwegians kontor. Den tilkalte gav bestemt uttrykk for

at siden en godkjent ESTA-søknad ikke var på plass, kunne ikke klager gå om bord på flyet til London. Klager fikk beskjed om at dette var selskapets «policy». Som følge av at klager ble nektet ombordstigning, mistet han også flyvningen fra Fort Lauderdale til Port of Spain. Klager bestilte ny billett med samme strekninger og flyselskaper, med avgang 12. januar 2019 senere samme dag. Det ble også nødvendig å bestille overnatting ved Gatwick. Klager informerer for øvrig om at ESTA-søknaden ble godkjent i løpet av morgentimene, i god tid før den planlagte avgangen fra London til Fort Lauderdale.

Klager stiller spørsmål ved de avvikende beskjedene fra de Norwegian-ansatte. Klager stiller også spørsmål ved hvorfor flyselskapene ikke pålegges å informere de reisende om særskilte innreisekrav til utenlandske destinasjoner. Videre ber klager om dokumentasjon/henvisning til en regel som pålegger et flyselskap å avvise en passasjer på en tilsluttende (tidligere) avgang med eget rutenummer når dette bestemmelsesstedet ligger utenfor USA.

Klager krever refusjon av 3051 kroner som tilsvarer verdien av tapte, ikke-refunderbare billetter (uten avgifter) for reisen OSL-LGW-FLL-POS.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Saken gjelder DY1302 10. januar 2019, forbindelse med DI7043 fra Oslo via London til Fort Lauderdale for én passasjer.

Klager krever refusjon av ikke-refunderbare tapte billetter med Norwegian, samt for videre flyvning til Trinidad, totalt pålydende 3051 kroner.

Passasjeren ble nektet ombordstigning på flyvningen, grunnet manglende ESTA.

I henhold til selskapets generelle vilkår for befordring, som alle passasjerer må bekrefte og ha lest og akseptert innen kjøp, artikkel 3.2.2, 9.1.2 h) og 15, må passasjerer fremvise gyldig dokumentasjon for innreise. Ved mangel på gyldig dokumentasjon (for eksempel pass, visum, ESTA) har Norwegian rett til å nekte befordring av passasjeren.

Det er i vilkårene slått fast at passasjeren kan bli nektet befordring ved mangel på riktig dokumentasjon, og selskapet fraskriver seg ansvar for eventuelle kostnader som kan påløpe. Videre er det informert om at det er passasjerens eget ansvar å fremskaffe riktig dokumentasjon i henhold til myndighetsbestemmelser i ankomstlandet. Da passasjerens reise var fra Oslo til Fort Lauderdale, med kun transittstopp i London, er det nødvendig å vise tilstrekkelig informasjon ved innsjekk på Oslo Lufthavn. Passasjeren har selv skrevet i klagen at hans ESTA ikke var godkjent på dette tidspunktet.

I dette tilfellet ble passasjeren nektet ombordstigning grunnet mangel på reisedokumenter, noe som er berettiget i henhold til EU-forordning 261/2004 art. 2 (j). Selskapet er dermed ikke ansvarlig for påløpte kostnader.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager ble nektet ombordstigning på flyvning DY1302 den 10. januar 2019. Det er opplyst at årsaken til dette var at klagers ESTA ikke var blitt godkjent på innsjekkingstidspunktet.

Det følger av Norwegians alminnelige befordringsvilkår at passasjeren plikter selv å sørge for ha nødvendige reisedokumenter. Manglende reisedokumenter, herunder ESTA, kan føre til at passasjeren ikke får reise inn i vedkommende land. Flyselskapet er ansvarlig for å kontrollere at passasjeren har nødvendige reisedokumenter. Dersom selskapet tar med passasjerer som ikke har nødvendig reisedokumentasjon, kan selskapet bli ilagt en bot av vedkommende lands myndigheter. Selskapet må videre besørge retur av passasjeren.

Da Norwegian kontrollerte reisedokumentene på Gardermoen og fant ut at klagers ESTA ikke var godkjent, hadde flyselskapet anledning til å nekte ham ombordstigning. Det er passasjerens eget ansvar å ha gyldige reisedokumenter. Nemnda mener at Norwegian ikke er ansvarlig for klagers tap i denne forbindelse.

Vedtak

Transportklagenemnda – fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Forbrukerrepresentant Maite de Geus-Cossard, Forbruker Europa, hadde uventet forfall. De resterende medlemmer fant det forsvarlig å behandle saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)