

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter som følge av nektet ombordstigning.

Dato

24.02.2020

Saksnummer

2019-01692

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

15. februar 2019 skulle klager og to familiemedlemmer reise med SK208 fra Kristiansand til Oslo, med avgang kl. 07.00 fra Kristiansand, og deretter videre med SK955 fra Oslo til Miami, med avgang kl. 09.30 fra Oslo. Siden endelig ankomststed var USA, hadde de søkt om ESTA på forhånd.

Klager oppgir at ved innsjekking på flyplassen i Kristiansand oppsto det problemer med det yngste familiemedlemmets ESTA-godkjenning. Det viste seg at barnets ESTA-godkjenning var knyttet til et pass som nylig var blitt byttet ut. Grunnen til byttet av pass var at passet måtte være gyldig i minst seks måneder etter innreise i USA.

Klager anfører at vedkommende fant frem PC-en og søkte om ny ESTA for barnet der og da. Vedkommende fikk opp melding om at godkjenningen var sendt inn og under behandling, og personen i innsjekkingssranken snakket med noen andre ansatte på flyplassen og med noen på telefonen. Vedkommende opplyste så om at noen i Oslo hadde sagt at klager og medpassasjerene ikke kunne sjekkes inn før ESTA-godkjenningen forelå. Klager og medpassasjerene måtte så forlate skranken, siden ombordstigningen var i sluttfasen. De fikk beskjed om å kontakte reisebyrået de hadde bestilt reisen gjennom.

Klager anfører at personen i innsjekkingssranken ikke på noe tidspunkt foreslo at klager og medpassasjerene kunne ta flyet til Oslo for å vente der og ta sjansen på at ESTA-en ble godkjent før de skulle ta flyet videre til Miami. En SAS-ansatt, som var en del av besetningen på det aktuelle flyet, sa til personen i skranken at hun ville hjelpe klager og medpassasjerene så snart de ankom Oslo. Klager opplyser i tillegg om at de var villige til å la koffertene stå igjen på flyplassen i Kristiansand, og to av koffertene var små nok til at de kunne ha tatt dem med som håndbagasje.

Klager anfører videre at det ikke kreves ESTA for å reise fra Kristiansand til Oslo, og hvis de bare hadde kommet seg til Oslo, ville alt ha løst seg. Klager opplyser om at de har fått opplyst av familie/venner som jobber i SAS og Widerøe på flyplassen i Kristiansand, at det er vanlig praksis og ville vært fullt mulig å endre barnets billett til en ungdomsbillett og sende bagasjen til Oslo på såkalt «standby», slik at klager og familiemedlemmene kunne ha ventet på ESTA-godkjenningen der. Klager anfører at de ville ha vært innforstått med at det ville ha vært deres eget problem dersom ESTA-en ikke hadde blitt godkjent i tide før flyets avgang fra Oslo.

Klager opplyser om at ESTA-en ble godkjent et par minutter før kl. 09.00, og flyet fra Oslo til Miami gikk først kl. 09.30. Klager anfører at de dermed helt fint hadde rukket å bli med dersom de hadde kommet seg til Oslo. De hadde også rukket å hente og sjekke inn bagasjen på nytt i Oslo, selv om de også hadde vært villige til å dra utelukkende med håndbagasje.

Klager anfører at dersom de, mot formodning, likevel ikke hadde rukket innsjekkingen i forbindelse med flyet til Miami, hadde det mest sannsynlig vært mulig for dem å bli med på flyvningen SK907 til New York kl. 11.00, og fra New York går det mange fly til Miami.

Klager og medpassasjerene er svært lei seg og fortvilte over situasjonen. De sitter igjen med en opplevelse av mangel på vennlighet, hjelpsomhet og rettferdighet. Ingen alternative løsninger ble foreslått av den ansatte i innsjekkingssranken i Kristiansand, og klager og medpassasjerene måtte bestille en helt ny tur-returreise via reisebyrået, siden alle de øvrige flyvningene ble kansellert som følge av at de ikke kom seg med den første flyvningen. De var nødt til å komme seg til Miami raskest mulig, siden de skulle på et cruise med avreise fra Miami 17. februar 2019. De fant ikke billigere billetter på såpass kort varsel enn de som det er lagt frem dokumentasjon på.

Klager og medpassasjerene opplevde i tillegg at bagasjen ikke kom med flyet fra Arlanda til Miami på den nye reisen. Som følge av dette var de åtte dager på ferie uten en eneste ting utover det de sto og gikk i.

Klager har fått kjennskap til at en passasjer med en helt lik ESTA-situasjon noen dager senere fikk reise med SAS til Oslo. Vedkommende fikk lov til å vente i Oslo på ESTA-godkjenning før vedkommende dro videre med fly til New York. Klager anfører at praksisen på flyplassen i Kristiansand ser ut til å være svært sprikende og ser det som svært uheldig at man er avhengig av å treffe på «rett» person i innsjekkingssranken for å få hjelp i slike situasjoner.

Videre anfører klager at uttalelser fra en SAS-flyvertinne som vedkommende har pratet med, tyder på at 72-timersregelen i forbindelse med ESTA-godkjenninger praktiseres vilkårlig, siden noen passasjerer får lov til å stå og vente på ESTA-godkjenningen ved gaten helt til ombordstigningen avsluttes. Klager anfører at jamfør gjeldende praksis er det således slik at så lenge ESTA-en hadde blitt godkjent innen ombordstigningen var avsluttet, kunne klager og medpassasjerene fint ha blitt med flyet. Klager anfører

også at det er mulig å kjøpe billetter til USA betydelig nærmere flyets avgang enn 72 timer før, slik at det ikke kan stemme at det er en forutsetning for å bli med flyet at ESTA-godkjenning foreligger minst 72 timer før.

Klager anfører også at SAS ikke har dokumentert at barnet var nektet innreise til USA av TSA.

Klager anfører i tillegg at situasjonen deres er blitt tatt opp i plenum blant de bakkeansatte på flyplassen i Kristiansand, og at rutinen er at alle skal få lov til å dra på eget ansvar til destinasjoner utenfor USA for å kunne vente på ESTA-godkjenningen der.

Det vises for øvrig til klagers anførsler i fremlagt dokumentasjon.

Klager krever refusjon av nye flybilletter (48240 kroner), hotellovernatting på Arlanda (1406 kroner) og tapt overnatting i Miami (1819 kroner).

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ved innsjekking i Kristiansand ble klager og medpassasjerene nektet å reise, fordi barnet ikke hadde gyldig ESTA.

På SAS' nettsider informeres det om personlig informasjon som skal være lagt inn i bestillingen senest 72 timer før avgang. Er ikke dette gjort, kan passasjerene bli nektet adgang om bord i flyet. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Flyselskapet må sende passasjerinformasjon til USAs Transport Security Administration (TSA) minst 72 timer før avgang. Myndighetene gjør da en sjekk av den enkelte passasjer og godkjenner eller avviser passasjerene. Klagers barn var i dette tilfellet nektet innreise til USA av TSA.

Ved innsjekking sendes automatisk informasjon om den enkelte passasjer igjen til TSA for ny vurdering. Godkjent ESTA er heller ikke en garanti for at passasjerene får reise. Så sent som ved gate og om bord i flyet kan den reisende bli nektet reise av TSA. Dette er forhold som flyselskapene ikke har noen innflytelse på. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Det er de reisendes ansvar å ha pass, ESTA og visum i orden før de skal sjekke inn. Dersom flyselskapene aksepterer en reisende uten at det formelle er i orden, utstedes det store bøter til flyselskapene.

I dette tilfellet hadde klagers barn en gjennomgående billett fra Kristiansand til Miami. TSA hadde informert SAS om at denne passasjerene ikke kunne reise til USA og derfor fikk ikke vedkommende startet på reisen sin i Kristiansand. Klager skriver at de fikk godkjent ESTA et par minutter før kl. 09.00. Flyet fra Oslo til Miami hadde avgang kl. 09.30. Siste frist for å sjekke inn til USA er 90 minutter før flyavgang. Dersom klagers barn hadde reist

på en separat billett til Oslo, ville vedkommende fortsatt ha blitt nektet å komme med SK955 til Miami.

Klager skriver at SAS har endret sine prosedyrer etter at de ble nektet å reise. Dette stemmer ikke, og det vises i den forbindelse til fremlagt dokumentasjon.

I forbindelse med klagers påstand om at passasjerer får lov til å vente på ESTA-godkjenningen ved gaten kan det informeres om at de som gir en slik tillatelse, bryter instruksene til SAS. Det er beklagelig at en flyvertinne uttaler seg om dette.

På bakgrunn av dette kan ikke klagers krav imøtekommes i det aktuelle tilfellet.

Nemnda bemerker

Passasjerene plikter selv å sørge for å ha nødvendige reisedokumenter, herunder visum. Manglende visum kan føre til at passasjerene ikke får reise inn i vedkommende land. Flyselskapet er ansvarlig for å kontrollere at passasjerene 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 sørge for retur av passasjerer.

Da den ansatte på flyplassen i Kristiansand kontrollerte reisedokumentene og fant at klagers barn var uten gyldig visum til USA, var det i tråd med reglene å nekte reisefølget ombordstigning. SAS oppgir på nettsidene sine at ved reiser til USA må passasjerinformasjonen sendes inn senest 72 timer før flyets avgang. Denne informasjonen må sendes videre til USAs Transport Security Administration, som avgjør om innreise godkjennes eller ikke for den aktuelle passasjerer. Sendes ikke passasjerinformasjonen inn senest 72 timer før avgang, kan passasjerer bli nektet adgang om bord på flyet.

Nemnda legger til grunn at klager og medpassasjerene hadde en gjennomgående billett fra Kristiansand til Miami og at det ved avgang fra Kristiansand uansett gjensto mindre enn 72 timer til avgangen fra Oslo til Miami. Hva gjelder klagers anførsel om at 72-timersregelen praktiseres vilkårlig, har SAS anført at dette ikke stemmer, og nemnda finner ikke at det foreligger tilstrekkelige bevis for å kunne ta stilling til dette.

Nemnda har forståelse for klagers frustrasjon i forbindelse med hendelsen. Nemnda kan likevel ikke se at SAS er erstatningsansvarlig i dette tilfellet. Flyselskapet må forholde seg til reglene som er fastsatt av amerikanske myndigheter. Nemnda finner på bakgrunn av dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Per Kaare Nerdrum (leder)
- Camilla Rise (NHO luftfart)
- Ingrid Helene Espolin Johnson (Norwegian Air Shuttle)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)