

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

Dato

27.04.2012

Saksnummer

434/11F

Tjenesteyter

KLM

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra London til Accra den 13. juli 2011, men ble nektet ombordstigning da han manglet visum.

Klager hadde på forhånd blitt opplyst om at man enten kunne få visum på forhånd eller ved ankomst. Da Ghana ikke har ambassade i Norge, valgte klager å få visum ved ankomst.

Klager viser til en e-post korrespondanse mellom en venn og KLM, hvor flyselskapet skriver at man som innehaver av norsk pass kan få visum ved ankomst Ghana.

På Heathrow ble klager nektet ombordstigning da han manglet visum. KLM kansellerte klagers billett.

Klager brukte to dager på å skaffe visum, og måtte kjøpe ny billett t/r London - Accra.

Klager krever refundert følgende utgifter:

Ny billett London-Accra t/r med Virgin Atlantic GBP 657

Hotel Finsbury Park GBP 90

St Giles Hotel Heathrow GBP 80

Totalt: GBP 827

KLM har i det vesentlige anført:

Det er passasjerenes eget ansvar å ta med nødvendig dokumentasjon ved avreise. I henhold til KLMs regler og vilkår kan passasjerer uten nødvendig dokumentasjon bli nektet ombordstigning.

Klager viser til en e-post korrespondanse mellom hans venn og KLM. Det stemmer at man kan få visum ved ankomst Ghana, men man må da ha med en visa-on-arrival godkjennelse utstedt av Ghanas immigrasjonskontor. KLM informerte klagers venn om dette i e-post

korrespondansen, ved å vise til en link med all nødvendig informasjon. KLM bemerker at e-postkorrespondansen fant sted syv dager etter klagers planlagte reise. Den har således ikke hatt noen betydning for de problemer klager opplevde.

I henhold til KLMs regler og vilkår må kupongene i en billett benyttes i riktig rekkefølge. Man kan ikke benytte deler av billetten, eller dele opp reisestrekningene. KLM måtte derfor kansellere klagers returbillett fra Accra til London siden han ble nektet avreise i London. For å få refundert skatter og avgifter av flybilletten må klager henvende seg til sitt reisebyrå. KLM kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Passasjeren plikter selv å sørge for å ha nødvendige reisedokumenter, herunder visum. Manglende visum kan føre til at passasjeren ikke får reise inn i vedkommende land, og til at flyselskapet ilegges en bot for å ha medtatt en passasjer uten nødvendige reisedokumenter. Klager hadde ikke visum til Ghana, og nemnda er av den oppfatning at KLM var forpliktet til å avvise klager. Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for å kritisere KLM for mangelfull eller uriktig informasjon.

Avvisningen førte til at KLM kansellerte returreisen, da klager ikke hadde benyttet utreisen. Kanselleringen førte til at klager måtte kjøpe ny tur/retur billett.

Nemnda har ved vurdering av denne delen av saken delt seg i et flertall og et mindretall. Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, er av den oppfatning at det i dag ikke kan anses som allment kjent at man ikke har anledning til å benytte en returbillett hvis man ikke har benyttet utreisebilletten. Flertallet viser til at det i dagens flymarked er vanlig med enkeltreiser. Det er videre vanlig at flyselskaper benytter uttrykket tur/retur-reiser på sine hjemmesider til tross for at de i realiteten selger to enkeltreiser. Flertallet er av den oppfatning at et stort flertall av forbrukere vil finne det overraskende og ulogisk at man ikke har anledning til å benytte billetten kun den ene veien. Forbrukeren har betalt for reise frem og tilbake, og det er langt fra innlysende at noen kan tape på/ha innvendinger mot at man kun benytter plassen den ene veien.

Etter flertallets vurdering vil det være sterkt urimelig om returflygningen automatisk falt bort ved at utreisen ikke ble benyttet. På den annen side vil en tur/retur flygning normalt være rimeligere enn to enveisbilletter, og det ville gi passasjeren en urimelig fordel om han kunne benytte billetten kun den ene veien. Etter flertallets vurdering bør dette føre til en delvis tilsidesettelse av KLMs vilkår, jf. prinsippet i avtaleloven § 36. Flertallet er av den oppfatning at dersom man har en tur/returbillett, men kun benytter seg av returen, kan man pålegges å betale en eventuell prisdifferanse mellom opprinnelig pris for strekningen og prisen for enveisbillett for strekningen målt opp mot prisene ved bestilling av den opprinnelige billetten. I dette tilfellet måtte klager kjøpe en ny tur/returbillett, og flertallet anbefaler at klager refunderes halvparten av denne; GBP 328

Nemndas mindretall, flyselskapenes representanter, er av en annen oppfatning. Flyselskapene har tradisjonelt priset tur/retur billetter lavere enn to enkeltbilletter. Dette må anses for kjent. Klagerne har videre ved kjøpet av reisen akseptert KLMs vilkår der det fremgår at kupongene i en billett må benyttes i riktig rekkefølge. Mindretallet er ikke enig i at dette er et urimelig vilkår. Etter mindretallets vurdering var det berettiget av KLM å kansellere klagers returbillett.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at KLM refunderer klager GBP 328.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Rolf Forsdahl, Reiselivsdirektør Virke

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Rolf Forsdahl, Reiselivsdirektør Virke.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.