

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet nektet ombordstigning.

Dato

05.12.2013

Saksnummer

379/13F

Tjenesteyter

KLM

Krav om standarderstatning grunnet nektet ombordstigning.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt t/r billett Oslo - Nairobi for reise 8. mai - 14. august 2013.

Da klager skulle sjekke inn på flight KL1140 kl. 06:30 den 8. mai, ble de avvist da returen på billetten var mer enn tre måneder frem i tid. Klager stilte seg undrende til dette da det ikke er noe problem å fornye visum i Kenya etter tre måneder.

Klager og hans familie måtte vente på sin bagasje og deretter dra hjem. Kl. 09:30 mottok klager en telefon fra damen på Gardermoen hvor hun beklaget hendelsen og innrømmet feil. Klager ble tilbudt gratis ombooking til dagen etter.

Klager stiller seg kritisk til den krasse måten de ble avvist på.

Klager krever standarderstatning for nektet ombordstigning uten grunn.

Det vises for øvrig til klagers brev.

KLM har i det vesentlige anført:

Alle flyselskap er pålagt å være ekstremt forsiktig vedrørende passasjerenes papirer og reisedokumenter. Sikkerheten på flyplassene rundt om i verden har blitt strammet inn betraktelig de siste årene.

Dersom et flyselskap er i tvil om en passasjers papirer og reisedokumenter, kan vedkommende bli nektet ombordstigning. Om flyselskapet sender en passasjer uten gyldige papirer, kan selskapet få bot fra det landets myndigheter.

Etter å ha kontaktet kenyanske myndigheter har KLM fått bekreftet at det i prinsippet ikke er tillatt å oppholde seg i Kenya lenger enn 3 måneder av gangen. Klagers billetter viste at returen skulle finne sted etter 98 dager.

KLM beklager at klager og hans familie følte seg dårlig behandlet av flyselskapets personale på Gardermoen, men kan dessverre ikke imøtekomme hans krav om erstatning.

Det vises for øvrig til KLMS brev.

Nemnda bemerker:

Det er passasjerens ansvar å ha med nødvendige reisedokumenter, herunder visum. Dersom passasjerene ikke har med de nødvendige reisedokumenter kan de bli nektet å være med flyet.

Nemnda har ikke eget kjennskap til visumregler for Kenya og bygger på partenes opplysninger. KLM har fremlagt kopi av informasjon der det fremkommer at man kan få visa på opp til tre måneder. Klagerne skulle være i Kenya i 98 dager. Klager har på sin side opplyst at det er mulig å få forlenget visumet i Kenya. Nemnda har ikke grunnlag for å betvile dette.

Nemnda er av den oppfatning at klagerne på avreisetidspunktet fra Norge ikke hadde tilstrekkelige reisedokumenter i og med at visumet løp ut før returreisen. KLM hadde på bakgrunn av de foreliggende opplysninger ingen mulighet til å vurdere om det var anledning til å forlenge visumet i Kenya eller om klager fylte vilkårene for dette.

Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at KLM hadde anledning til å avvise klagerne. Avvisningen gir følgelig ikke rett til erstatning.

Vedtak:

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

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS,

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 tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.