

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon grunnet nektet ombordstigning.

Dato

05.06.2018

Saksnummer

2017-02011

Tjenesteytere

British Airways

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes familie på fire skulle reise fra Bergen til Johannesburg via London t/r 21. mars - 3. april 2017. Klager er Sør-Afrikansk statsborger og har oppholdstillatelse i Norge. Hennes mann og to små barn er norske statsborgere, og de bor alle fire i Norge. Klagers Schengen oppholdstillatelse utløp like før avreise fra Bergen, og denne måtte hun ha siden hun skulle reise via London. Klager kontaktet politiet som gav henne en skriftlig erklæring på at hun har nåværende bostedsstatus i Norge, og at søknad om ny oppholdstillatelse til Schengen var under behandling.

Utreisen fra Norge gikk fint, og klager fikk bekreftet at det ikke var noe problem å reise på erklæringen hun hadde fått utstedt.

Familien hadde en flott ferie i Sør-Afrika.

Den 3. april skulle familien reise hjem til Norge, flyet skulle gå kl 20.45 fra Johannesburg. De fikk sjekket inn og de passerte to passkontroller uten problem. Først to timer etter at de ankom flyplassen, ved gate, ble de nektet ombordstigning med begrunnelse av at klagers papirer ikke var i orden. Det de opplevde de nærmeste timene var svært ubehagelig og har i ettertid har overskygget den flotte ferien i Sør-Afrika. British Airways' representanter både ved gate og i billettsranken var særdeles uhøflige og avvisende. Klager fikk overhodet ikke hjelp og ble gang på gang avvist eller oversett. Hun ble etterhvert fortalt at hun måtte dra til Pretoria for å skaffe seg visum.

Det var nå sent på kvelden, klager og hennes mann reiste med et spedbarn og et barn på 5 år som begge var utslitte. De fikk til slutt hjelp av et annet flyselskap til å sjekke mulighet for overnatting i området da det viste seg at det ikke var flere ledige seter til Norge den kvelden.

Klager er svært skuffet over den behandlingen hun og familien fikk fra British Airways, men det hun stiller seg mest kritisk til er hvorfor hennes mann og to barn ble nektet ombordstigning. British Airways hevder at de fikk valget om å bli igjen eller om de ville reise, men dette stemmer ikke. Ikke på noe tidspunkt ble de tilbudt å reise.

Klager krever refusjon av nye flybilletter hjem til Norge kroner 12 585, samt refusjon av utgifter til leiebil ZAR 3 452 og hotell kroner 2 689 + ZAR 2 617.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble nektet ombordstigning da hun reiste på Sør-Afrikansk pass uten transit-visum til Storbritannia. De tre andre passasjerene reiste med norske pass. Disse ble ikke nektet å reise, men valgte selv å bli igjen.

British Airways vil alltid tilby gratis ombooking til den passasjer som mangler korrekte reisedokumenter. Reisefølget ble booket om til å reise den 8. april, og de tre som frivillig valgte å bli igjen måtte betale gebyr for nye billetter.

EU-forordningens artikkel 2(j) sier at definisjonen nektet ombordstigning ikke gjelder for de passasjerene som presenterer seg ved innsjekk uten korrekte reisedokumenter. Klager har derfor ikke krav på standarderstatning.

British Airways transportvilkår sier at flyselskapet kan nekte en passasjer å fly dersom denne mangler korrekte reisedokumenter.

Dersom klager hadde kontaktet myndighetene i Storbritannia eller den britiske ambassaden før avreise, ville hun blitt fortalt at utskrift fra lokalt politi ikke er tilstrekkelig. Utskriften klager fremla ved innsjekk viste kun at hun hadde søkt om ny oppholdstillatelse for Schengen.

British Airways kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

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 besørge retur av passasjerene. Da selskapet kontrollerte reisedokumentene i Johannesburg og fant at klager manglet transitvisum til Storbritannia, var det korrekt å nekte henne ombordstigning.

I forholdet mellom passasjeren og flyselskapet er det etter nemndas vurdering passasjeren som har ansvaret for å ha gyldige reisedokumenter. I dette tilfellet burde klager sjekket med ambassaden eller med britiske myndigheter om utskrift fra lokalt politi var godkjent reisedokument. Det er forståelig og leit at familien opplevde situasjonen på flyplassen som ubehagelig.

Når det gjelder hvorvidt klagers mann og deres to små barn ble nektet å reise eller om de frivillig valgte å bli igjen, står påstand mot påstand. Nemnda finner det mest sannsynlig at de misforstod situasjonen, og at mannen med to små barn frivillig valgte å bli igjen og vente på mor. Flyselskapet hadde ingen interesse av å nekte de som hadde dokumentene i orden ombordstigning.

Nemnda er av den oppfatning at British Airways ikke er ansvarlig for at klager ikke fikk sjekket inn i Johannesburg og finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

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

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Line Olafsen (Norwegian)

Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)