

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet nektet ombordstigning som følge av manglende reisedokumentasjon.

Dato

13.06.2019

Saksnummer

2018-02194

Tjenesteytere

Ticket

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Stavanger til Havana via København og Toronto t/r 26. juni - 16. juli 2018 med Air Canada. Ved ankomst København på utreisen ble klager nektet å reise videre da hun manglet visum til Canada. Dette aksepterer klager.

Det klager stiller seg kritisk til er at hun måtte kjøpe en helt ny billett t/r København - Havana, samt en vei København - Stavanger, fordi flyselskapet kansellerte hele klagers billett, også returen. Klager har ikke på noe tidspunkt blitt informert om at hun mistet retten til å benytte returbilletten om hun ikke benyttet utreisen.

IATA reglementet sier at man kan bli nektet adgang til flyet dersom ikke all dokumentasjon er på plass. Det sier ingenting om flyselskapets adgang til å kansellere hele eller deler av reisen på grunnlag av dette.

Klager krever følgende utgifter refundert:

Halvparten av opprinnelig billett NOK 4 286,00 (NOK 8 572/2)

Ny billett København-Stavanger - NOK 2 814

Overnatting København 26/6 - 27/6 NOK 464

Totalt krav: NOK 7 564

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ticket er en formidler av flyreiser. I reisebyråets vilkår kommer følgende frem:

8.0.1 Som reisende er du selv ansvarlig for å ha gyldig pass, visum, visum for mellomlanding, nødvendige vaksiner og andre eventuelle dokumenter som kreves.

8.0.3. Reisende som ikke har godkjente reisedokumenter kan bli nektet ombordstigning eller innreise.

8.0.4 Som reisende er du selv ansvarlig for alle kostnader som tilkommer grunnet bristene i overnevnte formaliteter.

7.0.4 Om du ikke benytter utreisen ("Noshow") blir normalt hjemreisen automatisk avbestilt av flyselskapet. Flyselskapet gir i slike tilfeller ingen tilbakebetaling.

Klager bestilte reisen på Ticket.no den 18. april 2018. Det ble sendt reiserute samt følgende informasjon:

* MERK! Krav for innreise og visum for å endre. Kontakt alltid respektive lands ambassade for den nyeste informasjonen. Det er ditt ansvar som reisende å kontrollere at du har gyldige reisedokumenter, pass, visum, visum for mellomlanding, nødvendige vaksiner og eventuelt andre dokumenter som kreves.

Klager kontaktet Ticket og sa hun ble nektet ombordstigning grunnet manglende visum til Canada. Hun fikk tilbud om ombooking til 28. juni som var første ledige plass i sommerferien, men klager avsto. Hun ville i stedet skaffe nye billetter på egen hånd.

Ticket må forholde seg til reglene satt av flyselskapene. I dette tilfellet var det ingen refusjon av delvis benyttede billetter. Reisebyrået viser til fremlagt utskrift av Air Canadas regler og vilkår.

Ticket kan ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises fort øvrig til Tickets brev.

Nemnda bemerker

Klager manglet visum til Canada og ble nektet å reise videre fra København til Toronto. Dette har klager akseptert. Det saken dreier seg om er om klager, når hun ikke benyttet utreisen, hadde krav på å benytte sin returbillett eller ikke.

Grunnet sommerferie og fulle fly ble klager først tilbudt ombooking av utreisen til 28. juni. Klager avsto og foretrakk å kjøpe en ny reise på et tidligere tidspunkt. Hun ble da gjort oppmerksom på at hun i så fall ikke ville få beholde returen. Klager aksepterer ikke at selskapet automatisk avbestilte returbilletten slik at hun ble avskåret fra å benytte denne, og hun krever erstatning.

Det er ikke uvanlig at flyselskap selger tur-/returreiser rimeligere enn to enveisbilletter. Ofte vil en enveisbillett være dyrere enn en tur-/returbillett. Det vil gi passasjerer en

urimelig fordel om han eller hun bare skulle kunne benytte seg av deler av billetten i et slikt tilfelle.

Det fremkommer av Air Canadas transportvilkår at flykuponger må brukes i den rekkefølgen de er utstedt. Dersom det er flere flygninger på en og samme billett, og en endrer rekkefølgen eller utelater en flygning, for eksempel utreisen ved en tur/retur reise, må man betale en eventuell prisdifferanse mellom opprinnelig pris for strekningen og prisen for en enveisbillett på omgjøringsstidspunktet. Da klager avslo tilbudet om ombooking ble deler av utreisen registrert som ubenyttet, som igjen betød at returreisen ikke kunne benyttes.

Det var etter flertallets syn - leder og bransjerepresentantene - ingen feil fra Ticket eller Air Canadas side at klager ikke kunne benytte returbilletten i dette tilfellet. Det skyldtes klagers egne forhold og flyselskapets vilkår som hun hadde akseptert. Da passasjer ankom København manglet hun visum. Hun ble tilbudt ombooking men avslo, selv om det medførte at returreisen ikke kunne benyttes.

Mindretallet -forbrukerrepresentantene - har en annen oppfatning:

Etter mindretallets oppfatning er spørsmålet i saken om innklagede har tilstrekkelig grunnlag i avtalen for å også terminere returbillettene der passasjer mangler gyldig reisedokumentasjon på utreisen. Dette må etter mindretallets oppfatning vurderes ut fra avtalen mellom passasjer og selskapet. Det er presisert fra selskapets side at tilfellet ikke regnes som «no-show» ettersom klager fikk gjennomføre første strekningen av reisen. Vilkårenes pkt. 7.0.4 kan følgelig ikke brukes i denne situasjonen. De øvrige vilkårene, pkt. 8.0.1, 8.0.3 eller 8.04, kan ikke sies å hjemle at returreisen blir terminert der passasjer mangler nødvendig reisedokumentasjon på utreisen.

Air-Canada sitt avtalevilkår om kupong-rekkefølge kan heller ikke, etter mindretallets oppfatning, hjemle adgangen til å terminere returreisen der passasjer mangler gyldig reisedokumentasjon på utreisen. Ordlyden er uklar, da den kun omfatter en kupongrekkefølge. Det gis ikke informasjon om konsekvensene av å bruke billettene i en annen rekkefølge/utelate en flyvning. Selv om det å terminere returreise kan sies å være en utbredt praksis blant flyselskapene, må det kunne kreves at dette forklares tydelig i avtalevilkårene med passasjerene. Det kan det ikke forventes at passasjerene forstår at man ikke har krav på returreise når de har gyldig reisedokumentasjon. Da vi uansett er i mindretall går vi ikke inn på utregningen av kravet.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold.
Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår over.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Vibecke Groth (leder)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)
- Maricor Maglasang (HRG Nordic)
- Linda Olsen (Norwegian Air Shuttle)