

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet nektet ombordstigning.

Dato

13.12.2017

Saksnummer

2016-01286

Tjenesteytere

Swiss International Air Lines

Bravofly

Edelweiss Air

Klager har i det vesentlige anført

Klageren hadde bestilt en reise for seg selv og sin familie på fem fra Oslo til Cape Town via Zürich 17. des 2015 - 4. jan 2016. Klagerens to brødre og deres mor skulle også reise med, sammen skulle de feire morens 85-års dag i Sør-Afrika.

Alle 8 sjekket inn i Oslo uten problemer. Ved ankomst Zürich ble reisefølget informert om at flyet til Cape Town, LX8084 med avgang kl 22.35, var forsinket og at flyet hadde ny avgangstid morgenen etter. Reisefølget overnattet på hotell og møtte opp to timer før avgang dagen etter. Ved gate ble klageren og hennes barn stoppet da barna manglet fødselsattester, og den ene sønnen manglet nødvendige papirer og reisetillatelse fra klagerens eksmann. Familien har tidligere reist til Sør-Afrika, dette var derimot nye regler som klageren ikke var kjent med. Klagerens brødre og mor fikk reise, mens familien på fem måtte bli igjen for å ordne nødvendige papirer. De fikk endret flybillettene til to dager senere via Johannesburg mot gebyr.

Klageren mener reisebyrået Bravofly burde informert klageren om de nye reglene.

Klageren krever refusjon av diverse utgifter som følge av to dagers forsinket ankomst, kroner 13 777.

Det vises for øvrig til klagerens brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Swiss Int. Air Lines har i det vesentlige anført:

Flight LX8084 ble operert av Edelweiss Air, klageren bes henvende seg til dette flyselskapet.

Videre mener Swiss Int. Air Lines at denne klagen bør behandles i sveitsisk nemnd.

Bravofly har ikke avgitt uttalelse til klageren eller til nemnda.

Edelweiss Air har i det vesentlige anført:

Flights WK84/85 den 17. desember 2015 ble forsinket som følge av uforutsett teknisk feil. Det viste seg at det ville ta tid å utbedre feilen. For å unngå lang forsinkelse ble det satt inn et erstatningsfly fra Euro Atlantic til å operere avgangen.

Edelweiss Air har ikke avgitt uttalelse om hendelsen som dreier seg om nektet ombordstigning.

Nemnda bemerker

Swiss Air er den som har svart klager, og klager har krav som ikke bare kan henføres under EU 261/2004. Nemnda er derfor kommet til at den behandler saken. Edelweiss Air har fått mulighet til å komme med tilsvarende i saken, men de svarer ikke på selve problemstillingen om nektet ombordstigning, men på en forsinkelse og årsaken til denne. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3. Nemndas avgjørelse treffes på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

Klagerne skulle reise med LX 8084 fra Zürich til Cape Town. Flyet var forsinket på grunn av en teknisk feil og flygningen ble utsatt til dagen etter.

Klagerne kom til flyplassen to timer før adgang, men ble nektet ombordstigning ved utreisen. Årsaken var mangelfulle reisedokumenter. Sør Afrika hadde innført nye krav om hvilke dokumenter som var nødvendige. To av barna manglet i henhold til disse nye reglene fødselsattest og ett manglet samtykke fra en forelder. Ved innsjekking i Oslo med Swiss Air til Cape Town med mellomlanding i Zürich ble dette forholdet ikke nevnt. Heller ikke i forbindelse med kjøp av billettene fra Bravofly. Familien hadde vært i Sør Afrika tidligere og sjekket ikke om det gjaldt nye regler.

Bravofly hadde inntatt følgende forbehold i sin reisebekreftelse:

Med hensyn til hvilke dokumenter som er nødvendige for å reise til din destinasjon, minner vi deg på at det er ditt ansvar å finne ut av hvilke disse er og sørge for at du har dem før du reiser.

Det er ikke forutsett noen form for refusjon dersom passasjerer blir nektet ombordstigning på grunn av at passasjerer ikke har de nødvendige dokumentene eller nekter å fremvise dem.

Også Swiss Air har vist til et slikt forbehold i sine reisevilkår, pkt 13.

Det er nemndas vurdering at passasjerene selv plikter å sørge for å ha nødvendige reisedokumenter. Med mindre det foreligger spesielle forhold, går ikke dette ansvaret over på flyselskapet, selv om dette ikke oppdager at reisedokumentene ikke er i orden. Flere land har regler som gjør at 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 land. Selskapet må videre besørge retur av passasjerer.

Klager og familie ble i Oslo sjekket inn til Zürich og Cape Town med Swiss Air. At dokumentene var mangelfulle burde ideelt sett vært oppdaget der. Først i Zürich var det imidlertid behov for å sjekke om alle dokumenter for innreise i Sør Afrika var på plass, og det var da manglene ble oppdaget. Nemnda er av den oppfatning at Swiss Air ikke er ansvarlig for at klager ikke fikk fløyet videre fra Zürich med LX 8084 og finner ikke å anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

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

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Nathalie Gullager Hansen (Norwegian)

Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)