

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon grunnet nektet ombordstigning.

Dato

08.05.2018

Saksnummer

2017-01921

Tjenesteytere

Tripmonster / Tripmate

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise for tre personer t/r Torp - San Francisco via Amsterdam med KLM for reise 24. juni 2017. Reisefølget hadde visum til USA(ESTA) og reisedokumenter i orden før innsjekk, men ble likevel nektet ombordstigning med begrunnelse av at ESTA ikke var i orden. Klager kontaktet sitt reisebyrå og amerikanske myndigheter som begge kunne bekrefte at klagers reisedokumenter og visum var i orden. Klager viser til fremlagt dokumentasjon. Klager og hans familie er alle tre tyske statsborgere, men bosatt i Norge.

Avreisedagen var en lørdag, og Tripmonster holdt stengt frem til mandag. Klager forholdt seg derfor kun til KLM de første dagene.

Klager måtte kjøpe nye billetter med annet selskap og fikk reist til USA uten problem noen dager senere uten å skaffe visum via ambassaden. Klager mener han og reisefølget feilaktig ble avvist av KLM. Han har kun mottatt refusjon av skatter og avgifter på de ubenyttede flybillettene, kroner 966.

Klager krever full refusjon av ubenyttede flybilletter kroner 36 610, samt refusjon av parkeringsutgifter på Torp, kroner 1 299.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Electronic System for Travel Authorization (ESTA) er et internettbasert system for innreisegodkjennelse til USA.

KLM har i det vesentlige anført:

Fra 21. januar 2016 ble det introdusert nye regler i ESTA. De nye reglene innebærer restriksjoner for enkeltpersoner som har reist til eller kommer fra Iran, Irak, Syria eller Sudan. En i klagers reisefølge er født i Iran, og han måtte derfor søke visum på den tradisjonelle måten via ambassaden, da ESTA ikke er tilstrekkelig for ham.

Klager ble korrekt avvist, og han er selv ansvarlig for følgekostnadene dette påførte ham.

KLM kan ikke imøtekomme klagers krav.

Tripmonster har i det vesentlige anført:

Tripmonster er en formidler av flyreiser, og er ikke ansvarlig for selve utførelsen av reisen.

Før klager fikk gjennomført sin bestilling hos Tripmonster måtte han krysse av for å ha lest regler og vilkår. Her kommer det frem at det er passasjerenes eget ansvar å påse at visum og reisedokumenter er i orden ved avreise.

Først to dager etter at klager skulle ha reiset til USA kontaktet han Tripmonster for å fortelle at han hadde blitt nektet ombordstigning, og krevde at han og reisefølget ble ombooket. I Tripmonsters regler og vilkår kommer det frem at USA har skjerpet reglene vedrørende innreise til USA og at enkeltpersoner som har vært i Iran, Irak, Syria eller Sudan etter 1. mars 2011, eller har dobbelt statsborgerskap i et av disse landene, må søke om visum via ambassaden. Videre kommer det frem at ombooking må skje innen 24 timer før avreise per telefon og at det blir gjort i henhold til flyselskapets regler.

Det var mulig å endre klagers billett mot et gebyr, men det var ikke ledige plasser før den 6. juli mot et endringsgebyr på kroner 2 340 per billett. Dette var uaktuelt for klager. I henhold til reglene for billettene var det ingen refusjon ved avbestilling av reisen. Tripmonster har refundert skatter og avgifter minus reisebyråets serviceavgift, tilsammen kroner 966.

At klager ble nektet ombordstigning av KLM er forhold fullstendig utenfor Tripmonsters kontroll, og reisebyrået kan ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Tripmonsters brev.

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 passasjerer. Da selskapet kontrollerte reisedokumentene på Gardermoen og fant at klager var Iransk statsborger uten gyldig visum til USA, var det korrekt å nekte ham ombordstigning.

Før klager fikk fullført sin bestilling hos Tripmonster måtte han krysse av for å ha lest regler og vilkår. Her kommer det frem at det er den reisendes ansvar å kontrollere visumregler for sluttdestinasjon og eventuelle mellomlandinger.

I forholdet mellom passasjerer og flyselskapet eller reiseselskapet er det etter nemndas vurdering passasjerer som har ansvaret for å ha gyldige reisedokumenter. I dette tilfellet var klager gjennom Tripmonsters regler og vilkår gjort oppmerksom på hvilke visumregler som gjaldt i USA, og at disse var innskjerpet fra januar 2016.

Nemnda er av den oppfatning at verken Tripmonster eller KLM er ansvarlig for at klager ikke fikk sjekket inn på Gardermoen, 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)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Joachim Sponheim (SAS)