

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon grunnet nektet ombordstigning.

Dato

15.09.2011

Saksnummer

445/10F

Tjenesteyter

British Airways

Krav om refusjon grunnet nektet ombordstigning.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Boston via London den 14. oktober. Han hadde gyldig pass og ESTA-kvittering. Klager sjekket inn kvelden før, men mottok kun boardingpass fra Oslo til London.

På boardingpasset stod teksten: «You're ready to fly». Klager ante derfor ikke at noe var galt med bestillingen.

Ved innsjekk avreisedagen fikk klager beskjed om at amerikanske myndigheter hadde gitt beskjed til British Airways (BA) om at klager ikke var ønsket i USA.

Klager har en teori om hva som kan ha skjedd:

Klager regner med at BA har sendt informasjon om hans gamle passnummer til amerikanske myndigheter. Når norsk politi rapporterer dette passet stjålet, ser det ut som om en person med stjålet pass forsøker å ta seg inn i USA.

BA kjente til problemet 48 timer før avgang og burde gitt beskjed til klager så han kunne kontakte ambassaden for å ordne opp i situasjonen.

Når klager mottok sitt nye pass 24 timer før avreise, var det for sent å registrere passnummeret på ba.com. BA hadde på dette tidspunktet allerede fått beskjed fra amerikanske myndigheter om å nekte han innreise.

Klager mener han som passasjer ikke har skyld i dette og krever refusjon av flybilletten.

British Airways har i det vesentlige anført:

Det er den reisendes ansvar å ha alle dokumenter i orden før avreise.

Da klager mottok sitt nye pass skulle han ha registrert nummeret i bookingen på ba.com. Dette er årsaken til at klager ble nektet innreise til USA.

British Airways har i dette tilfellet fulgt instruksjoner fra amerikanske myndigheter, de fikk ikke vite årsaken eller bakgrunnen til at klager ble nektet innreise.

BA i Oslo mottok meldingen kl. 05.00 GMT den 14. oktober 2010, men da de ikke har tilgang til passasjerenes kontakt informasjon fikk de ikke gitt klager beskjed.

Det vises for øvrig til brev fra BA datert 18. februar 2011.

BA kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Det er den reisendes ansvar å ha alle dokumenter, herunder visa og innreisedokumenter, i orden ved avreise. Flyselskapet skal avvise passasjerer som ikke har nødvendige dokumenter. Dersom flyselskapet frakter en passasjer uten gyldige papirer, risikerer den reisende å bli avvist ved ankomst, og flyselskapet risikerer en bot fra vedkommende lands myndigheter.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at British Airways den 13. oktober 2010 kl 21.30 GMT mottok beskjed fra myndighetene i USA om at klager ikke hadde adgang til USA. Det var ikke oppgitt noen grunn for dette.

Klager sjekket inn per nettet den 14. oktober kl 00.13 GMT. Han fikk da ingen beskjed om at han ville bli nektet ombordstigning. Tvert om ga innsjekkingen uttrykk for å være vellykket.

Nemnda har på denne bakgrunn forståelse for klagers frustrasjon over å bli nektet ombordstigning. Så vidt nemnda forstår hadde klager på dette tidspunkt fått ny Esta godkjenning.

Nemnda har ved den videre vurdering delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall, samtlige medlemmer unntatt Forbrukerombudets representant er likevel etter en samlet vurdering av den oppfatning at British Airways ut fra de opplysninger de hadde ikke kan kritiseres for å ha nektet klager ombordstigning. Flertallet viser til at British Airways hadde fått beskjed fra myndighetene i USA om at klager ikke fikk reise inn i landet. British Airways hadde ikke fått noen kontrabeskjed fra myndighetene. I denne sammenheng må det også sees hen til at British Airways ikke hadde fått noen begrunnelse for at klager var nektet innreise. Sett hen til tidsforløpet, kan flertallet heller ikke se at British Airways kan lastes for ikke å ha informert klager om situasjonen.

Flertallet finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Mindretallet, Forbrukerombudets representant, viser til at klager både har gyldig pass og ESTA-godkjenning da han møter opp på Gardermoen. I e-post fra U.S. Customs and Boarder Protection sitt RCLG-kontor av 13.10.10 bes BA om å kontakte RCLG-kontoret dersom passasjereren presenterer nytt reisedokument eller annen identifikasjon, slik at det kan avgjøres om man likevel kan godkjenne ombordstigning for passasjereren. Denne delen av meldingen syntes ikke å ha blitt kommunisert videre til BAs representant på Gardermoen. BA har heller ikke redegjort nærmere for årsaken til at man ikke har

forsøkt å kontakte RCLG-kontoret, som angitt i e-posten, da klager møter opp med gyldig pass og ESTA-godkjenning før avreise.

Etter mindretallets oppfatning er BA nærmest til å bære det økonomiske tap som kunden er påført som følge av feilen.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.