

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet nektet ombordstigning.

Dato

08.05.2018

Saksnummer

2017-02214

Tjenesteytere

Brussels Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt billetter for to personer fra Oslo til Detroit via Brüssel og Toronto for reise den 24. juni 2017 kl 06.45. Klager og hans datter på åtte år møtte opp 2 1/2 time før avgang, og det var da allerede lang kø foran Brüssels Airlines innsjekkingsskranke. Etter omtrent to timer kom de frem til skranken. Det ble da oppdaget at klager manglet visum til Canada. Visum ble ordnet på fem minutter, og det var da 25 minutter igjen til flyet skulle gå. Klager henvendte seg til samme mann bak skranken, men ble avvist med beskjed om at flyet var overbooket.

Klager og datteren skulle på ferie og han hadde betalt 20 000 kroner for billettene. Nå måtte han kjøpe nye billetter, og hele reisen endte opp med å koste kroner 35 000. Hendelsen og den nye reiseruten ble en stor påkjenning for klager og hans datter.

Klager innser at han selv var ansvarlig for å møte med korrekte reisedokumenter. Det tok kun fem minutter å skaffe visum. Klager mener den egentlige årsaken til at han mistet flyet var den lange køen og den tiden det tok for klager å nå skranken, fordi Brüssels Airlines kun hadde én person til å sjekke inn hele flyet.

Klager krever refusjon av ekstraavgiftene han pådro seg som følge av nektet ombordstigning.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I henhold til Brüssels Airlines regler og vilkår er det passasjerens ansvar å møte opp med riktige reisedokumenter, inkludert visum. Klager møtte til innsjekk uten korrekte reisedokumenter og ble av den grunn avvist. Videre kommer det frem i vilkårene at

passasjerer selv er ansvarlig for utgiftene han måtte pådra seg som følge av dette. Passasjerer har heller ingen rett til full refusjon av den ubenyttede billetten.

Dersom Brüssel Airlines ikke overholder ovennevnte lovpålagte regler kan flyselskapet bli ilagt kraftige bøter av de lokale myndighetene.

Klager og hans medreisende møtte til innsjekk uten gyldige reisedokumenter, og greide ikke å skaffe disse før innsjekk stengte. Brüssels Airlines kan av den grunn 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 land. Selskapet må videre besørge retur av passasjerer.

Da selskapet kontrollerte reisedokumentene på Gardermoen og fant at klager manglet visum, var det korrekt å avvise ham. Det er passasjerens ansvar å ha gyldige reisedokumenter. Da klager kom tilbake til skranken etter å ha ordnet visum, var innsjekkingen beklageligvis stengt.

Nemnda er av den oppfatning at Brüssels Airlines ikke er ansvarlig for at klager ikke rakk å sjekke inn innen fristen, og finner ikke å kunne anbefale at han gis medhold.

Vedtak

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

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)