

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billett grunnet nektet ombordstigning.

Dato

08.04.2013

Saksnummer

689/12F

Tjenesteyter

Brüssels Airlines

Krav om refusjon av billett grunnet nektet ombordstigning.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle flytte til Australia som student og søkte derfor studentvisum i god tid før avreise. Tiden gikk men klager hørte ikke noe fra ambassaden. Klager ble anbefalt å trekke studentsøknaden og søke turistvisum i stedet da dette ville gå raskere.

Kl. 12:00 avreisedag den 10. juli 2012 mottok klager e-post med at visum var bekreftet. Men da klager skulle sjekke inn på SN2284 ble hun avvist med beskjed om at visum ikke var godkjent.

Da visumet senere på dagen endelig ble bekreftet hos flyselskapet var flyet gått.

Klager kansellerte billetten hos Kilroy og fikk refundert kroner 6 000. Klager måtte likevel kjøpe ny billett til kroner 21 000.

Klager krever erstatning for ny billett, kroner 15 000.

Brüssels Airlines har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har selskapet i det vesentlige anført:

Alle passasjerer er selv ansvarlige for at reisedokumenter, visum og pass er gyldige.

Brüssels Airlines kan ikke stå ansvarlig for at passasjerer møter til innsjekk uten nødvendige papirer og reisedokumentasjon.

Klager ble nektet ombordstigning da hennes visum til Australia ikke var gyldig. Klager bestilte sin flybillett til Australia for reise den 20. mars 2012. Først den 9. juli sendte klager søknad om visum. Dette er svært kort tid før avreise. Det vises til brev klager mottok fra australske myndigheter hvor det kommer frem at det er viktig å ha gyldig visum bekreftet før du bestiller flybillett.

Brüssels Airlines kan på grunnlag av dette dessverre ikke imøtekomme klagers tap.

Nemnda bemerker:

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. 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.

Klagen er forelagt Brüssels Airlines ved nemndas e-post av 26. november 2012 med frist til 7. januar 2013 for eventuelle bemerkninger. I e-posten opplyses det bl.a. om at flyselskapet har bevisbyrden ved påberopelse av ekstraordinære omstendigheter som kan gi grunnlag for fritak for ansvar. Det fremgår videre at nemnda vil legge passasjerens opplysninger til grunn dersom disse ikke imøtegås av flyselskapet. Det blir også opplyst at saken vil bli forelagt nemnda selv om flyselskapet ikke avgir uttalelse.

Brüssels Airlines har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemndas avgjørelse treffes på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

Passasjerer plikter å ha nødvendige reisedokumenter herunder visum. Manglende visum kan føre til at passasjerer ikke får reise inn i vedkommende land. Flyselskapet plikter å kontrollere at passasjerene har nødvendige reisedokumenter. Manglende eller mangelfulle reisedokumenter vil medføre at passasjerer blir avvist av selskapet.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager rent faktisk hadde gyldig visum ved innsjekking. Dette synes imidlertid ikke registrert i de offentlige databaser. Klager kunne heller ikke fremlegge tilfredsstillende bekreftelse på at visum var i orden.

Nemnda er av den oppfatning at det i den foreliggende situasjon ikke er grunnlag for å laste Brüssels Airlines for at de avviste klager. Det foreligger ingen sikker bekreftelse på at visum var innvilget. Slik nemnda ser det, burde klager ha skaffet visum på et langt tidligere tidspunkt. Hun er etter nemndas vurdering nærmest til å bære ansvaret for den uklarhet som oppstod. Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

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

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Amine Bekkan Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Anders Vattekar, Air France KLM

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Amine Bekkan Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France KLM,

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.