

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning av merkostnader.

### Dato

31.01.2017

### Saksnummer

2016-00329

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klagers reiserute var fra Oslo til København 28. mars 2015 kl. 12:30 med DY940 og videre fra København til Fort Lauderdale 28. mars 2015 kl. 15:15 med DY7041.

Ved innsjekking på Oslo Lufthavn ble det oppdaget at klager hadde en feil på sitt ESTA, det stemte ikke overens med informasjonen i passet. Innsjekkingspersonalet anbefalte å sjekke inn til København og deretter sjekke inn videre til Fort Lauderdale på Kastrup, slik at klager kunne søke om nytt ESTA. Klager ønsket å gjøre et nytt ESTA-søk på sin iPad ved innsjekkingssranken, men innsjekkingspersonalet hadde allerede skrevet ut boardingpassene til København og sendt bagasjen. Klager mener at de ikke fikk noe valg selv om de insisterte på å få gjøre ferdig ESTA-søknaden, men at valget ble tatt for dem.

Flyet til København ble forsinket med 57 minutter, og om bord på flyet ble det informert om at de som skulle til Fort Lauderdale måtte skynde seg, da det var umiddelbar ombordstigning på DY7041.

Klager kom ikke med flyet og måtte overnatte i København, samt kjøpe nye billetter til neste flyvning.

Klager krever refusjon for sine merkostnader på kr. 38 923,37.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyet fra Oslo til København ble forsinket med 39 minutter.

Norwegians handlingagenter på flyplassen skal alltid sjekke at alle papirer som er nødvendige for innreise til ulike land er i orden før passasjerer blir sjekket inn og får fortsette til ombordstigning. Klager hadde i dette tilfellet feil passnummer i ESTA-dokumentet. ESTA-søknaden var godkjent, men ikke ut fra den reisendes passnummer.

Norwegian påpeker at deres handlingagenter tok en riktig avgjørelse om at klager måtte søke om nytt ESTA. Derfor ble klager i første omgang booket kun til København. Handlingagentene i København ville sjekke dem inn videre til Fort Lauderdale når ESTA var godkjent med grunnlag i riktig passnummer.

Det ble en forsinkelse på DY940 til København på 39 minutter som medførte at klager ikke rakk å sjekke inn i København på nytt videre til Fort Lauderdale.

Norwegian påpeker viktigheten av korrekt dokumentasjon for reisen, og at det er den reisende selv som er ansvarlig at denne dokumentasjonen er korrekt og gyldig.

Klager har i denne saken ikke hatt korrekt informasjon for innreise til USA. Dette er uheldig for klager, men Norwegian som flyselskap kan ikke være ansvarlig for en uheldig feil passasjerer selv har gjort.

### **Nemnda bemerker**

Problemene oppsto i dette tilfellet i utgangspunktet som følge av at klagers innreisetillatelse (ESTA) til USA ikke inneholdt korrekt passnummer. Klager måtte derfor søke om nytt ESTA. Hun ble sjekket inn til København på Oslo Lufthavn, og bedt om å sjekke inn videre fra København til Fort Lauderdale. Flyet til København ble noe forsinket, og klager mistet sin videreforbindelse til USA, da hun ikke rakk å sjekke inn på Kastrup. Klager mener at Norwegians personale ved skranken sjekket klager inn til København uten hennes samtykke, mens hun var i ferd med å søke om ny ESTA.

Det er på det rene, og ikke omtvistet i saken, at passasjerer selv er ansvarlige for å ha med korrekt reisedokumentasjon ved avreise.

Nemnda kan ikke se at det ble gjort noen feil fra Norwegians side ved at klager ble sjekket inn på Oslo Lufthavn. Dersom klager ønsket å ferdigstille søknaden før innsjekking, måtte hun ha gitt klart uttrykk for dette til agenten, og gått ut av køen. Nemnda legger til grunn at det ikke var mulig å sjekke passasjerer videre til USA før hennes ESTA var i orden. For Norwegians agent fremsto det som den beste løsningen for passasjerer å sjekke henne inn til København for videre innsjekking der. Etter det opplyste legger nemnda videre til grunn at det ikke ville vært mulig å nå flyet fra København ved å unnlate å reise med DY940. Det er ikke mulig å sjekke inn bagasje til endestinasjonen dersom man reiser med et annet flyselskap til København.

Klager har videre påpekt at hun i København fikk tilbud om fly neste dag med Norwegian til USA, men dette ville medføre at klager ikke rakk sitt cruise. Klager anfører at hun i samråd med Norwegians telefonoperatør ba om tid til å sjekke andre muligheter for en tidligere flyvning til USA, og at hun ca. et kvarter senere ringte tilbake. Da fikk hun beskjed om at det var "for sent", og man fant ikke bookingnummeret hennes i systemet. Norwegian har ikke kommentert dette nærmere.

Nemnda bemerker at dersom klager hadde hatt sin ESTA i orden, ville hun ikke mistet flyvningen til tross for forsinkelsen. Ingen av de andre passasjerene som skulle videre til Fort Lauderdale måtte sjekke inn på nytt i København. Nemnda kan derfor ikke se at det er grunnlag for ansvar for Norwegian i denne saken.

**Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Josefin Rydberg (SAS)
- Monica Grimstad (Widerøe)