

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

Dato

08.06.2012

Saksnummer

556/11F

Tjenesteyter

SAS

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Anchorage via Frankfurt den 4. august 2011 med Lufthansa og Condor på utreisen, og Condor og SAS på returen.

Før avreise mottok klager en e-post fra SAS om at flyselskapet manglet informasjon i bestillingen. Klager fylte derfor ut navn, fødselsnummer, passnummer og adresse i USA for samtlige reisende, og returnerte dette til SAS.

Avreisedagen sjekket klager inn hos SAS på Gardermoen, da de er Lufthansas handlingagent. Han mottok boardingpass og bagasjekvittering hele veien frem til Anchorage.

Da klager ankom Frankfurt ble han nektet ombordstigning da han manglet ESTA, innreisepapirer til USA. Klager måtte kjøpe nye billetter, og fikk deretter hjelp av Condor til å skaffe ESTA.

Klager ble ikke på noe tidspunkt informert om at han må ha ESTA for å reise til USA.

Da klager kontaktet SAS på Gardermoen etter hjemkomst og viste frem e-posten han hadde mottatt før avreise, fortalte SAS representanten at informasjon om ESTA manglet i e-posten. SAS representanten fortalte videre at det er vanlig prosedyre å sjekke om passasjerer som skal reise til USA har gyldig ESTA før de får reise fra Gardermoen. Dersom de ikke har dette hjelper SAS til med å fremskaffe dette.

Klager mener SAS ikke fulgte riktig prosedyre da de sjekket inn klager uten å be om ESTA.

Klager krever refusjon av nye billetter fra Frankfurt til Anchorage, kroner 44 460.

Det vises for øvrig til SAS brev.

SAS har i det vesentlige anført:

Klager bestilte sin reise hos Condor for en reise med Lufthansa fra Oslo til Frankfurt og med Condor fra Frankfurt til Anchorage.

Flere flyselskap, deriblant SAS, har en link på sin hjemmeside til www.checkmytrip.com som gir passasjerene en mulighet for å hente opp reiseruter som er bestilt hos andre flyselskap. SAS vil understreke at klager ikke mottok noen e-post fra selskapet før avreise. Klager benyttet seg av ovennevnte link, og fikk opp sin reiserute hvor det fremkom at APIS manglet.

APIS er passinformasjon som må registreres i alle reservasjoner for reise til USA. APIS har ingenting med ESTA å gjøre som er visum. At klager har registrert passinformasjon hos SAS har derfor ingenting med ESTA å gjøre.

Når det gjelder ESTA eller annen innreisedokumentasjon, så er dette et forhold mellom passasjerene og myndighetene i det land passasjerene skal reise til. Dersom passasjerene ikke har gyldige innreisedokumenter, vil flyselskapet måtte nekte passasjerene ombordstigning på flyvningen til det land hvor krav til innreise ikke er oppfylt. Dette skal fremgå av reisevilkårene til Condor, hvor klager i dette tilfellet kjøpte sin reise. Flyselskapene utfører denne dokumentkontrollen av egen interesse for å unngå store bøter fra myndighetene i landet passasjerene skal til.

Det er klagers eget ansvar å påse at han har gyldige innreisedokumenter.

Flyselskapene tar generelt ikke ansvar for tap som et resultat av mangel på innreisedokumenter. SAS hadde ingen avtale med klager utover transport på retur.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til SAS brev.

Nemnda bemerker:

Det er den reisendes ansvar å sørge for nødvendige reisedokumenter herunder visa mv. Nemnda legger til grunn at det var krav om ESTA-godkjennelse for reiser til USA på det tidspunkt klager reiste.

Det er flyselskapet som frakter passasjerene til USA som plikter å kontrollere at passasjerene har ESTA godkjennelse. Det er dette flyselskapet som er ansvarlig overfor amerikanske myndigheter for at passasjerene har riktige reisedokumenter. Flyselskapet risikerer å bli ilagt en større bot dersom det frakter en passasjer til USA som ikke har gyldige reisedokumenter.

Det er så vidt nemnda kjenner til ikke vanlig å kontrollere om en passasjer har ESTA godkjennelse/Visum til USA ved innsjekking på tilslutningsfly som skal ta passasjerene til den flyplass der reisen til USA går fra. Dette gjelder selv om bagasjen blir sjekket helt til bestemmelsesstedet i USA, og selv om passasjerene gis boardingkort for hele reisen. Dette har sammenheng med at ESTA kontroll foretas ved gate. Slik kontroll er tidkrevende og vil kun bli utført når det er nødvendig. En eventuell kontroll vil også være unødvendig i det kontrollen uansett må foretas ved utgangen til flyet som skal bringe passasjer til USA.

ESTA godkjennelse/Visum er et forhold mellom passasjerene og det landet passasjerene skal reise til. Flyselskapet har ikke noe ansvar i denne forbindelse. Vanligvis vil ESTA godkjennelse først bli innhentet etter at billettbestilling er foretatt.

Nemnda har forståelse for at klager oppfattet opplysningene om bestillingen, jf. utskrift 28.03.11, bilag 1, slik at det kun var opplysninger om adresse første natten som manglet.

På den annen side er ESTA godkjenning et forhold mellom passasjerer og amerikanske myndigheter, og SAS hadde ingen informasjon om slik godkjenning var gitt eller ikke. Nemnda er således av den oppfatning at SAS ikke kan lastes for den misforståelsen 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

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Rolf Forsdahl, Reiselivsdirektør Virke

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Rolf Forsdahl, Reiselivsdirektør Virke.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.