

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet nektet ombordstigning.

Dato

20.04.2015

Saksnummer

979/14F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om refusjon av utgifter grunnet nektet ombordstigning.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til London den 29. juli 2014 kl. 07:20 med DY2801. Da han ikke rakk denne avgangen endret han til neste avgang kl. 10:00 med DY2803 mot et gebyr. Klager ble nektet ombordstigning på dette flyet da han ikke hadde innreisetillatelse til Storbritannia som albansk statsborger.

Ved endring av flybilletten viste klager passet sitt til Norwegian. Han stiller seg kritisk til at flyselskapet på det tidspunktet ikke informerte klager om visumreglene.

Klager krever refusjon av ubenyttede returbillett, da dette var fullpris.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Den 25. juli 2014 kjøpte klager en lavprismillett t/r Oslo - London for reise den 29. juli. Hans returbillett var ikke fullpris slik klager hevder, det vises til fremlagt utskrift av klagers bestilling.

Da klager kom for sent til innsjekk på flight DY2801 fikk han endret billetten mot et gebyr til neste avgang kl. 10:00 med DY2803 selv om han ikke hadde krav på dette(en billett kan endres inntil 30 minutter før opprinnelig avgang).

Klager ble nektet ombordstigning på DY2803 da han ikke hadde innreisetillatelse. Før klager fikk fullført bestillingen på Norwegians nettsider krysset han av for å ha lest regler og vilkår, her kommer det frem at det er den reisendes ansvar å påse at all nødvendig dokumentasjon, pass og visum er i orden før avreise. Ansatte i billettskranken sjekker kun id for å kontrollere at navn stemmer overens med navn i billetten. Det er ansatte i innsjekkingsskrankene som sjekker at visum etc. er i orden.

Norwegian kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

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 passasjerene.

Nemnda oppfatter klagen til nemnda slik at klager aksepterer at han ble avvist. Det han ber nemnda ta stilling til er kravet om refusjon av returbilletten.

Klager har fremlagt utskrift av reisekvitteringen (bookingreferanse Y273T8). Det fremgår at returbilletten London-Oslo er en «LowFare»-billett. I henhold til Norwegians reisevilkår kan slike billetter avbestilles og refunderes inntil fire timer etter bestilling. Etter fire timer er billettene ikke lenger refunderbare.

Klager avbestilte returbillettene mer enn fire timer etter bestilling. Returbillettene var på dette tidspunkt ikke refunderbare.

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.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Jan-Eirik Persen, SAS Norge AS, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS, .

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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.