

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet nektet ombordstigning.

### Dato

18.04.2017

### Saksnummer

2016-00625

### Tjenesteytere

KLM

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Calgary Canada via Amsterdam og St. Paul i USA den 18. juli 2016. Klager sjekket inn på Gardermoen, viste pass og visum og fikk reise til Amsterdam uten problem. I Amsterdam ble klager nektet ombordstigning med begrunnelse av at hun ikke hadde transitvisum til USA. Klager opplevde deretter å bli sendt frem og tilbake mellom skranker hvor hun ble avvist gang på gang. Klager snakker ikke engelsk og fikk til slutt tak i en tolk. Til tross for dette ble hun svært dårlig behandlet av en dame bak skranken som forklarte at det ville koste henne 26 000 kroner å booke om billettene. Klager fikk etter mye om og men hjelp og ble booket om direkte til Canada dagen etter uten ekstra kostnad. Hun tilbragte natten på flyplassen i Amsterdam.

Ved innsjekk dagen etter ble klager tatt til side og bragt inn til avhør. Etter mange spørsmål fikk hun til slutt forlate avhørsrommet, og gikk deretter til gate. Her ble hun igjen stoppet, med begrunnelse av at hennes visum ikke var i orden. Sliten og frustrert ba klager om å bli sendt hjem til Norge. Hun fikk plass på et fly til Gøteborg.

Ved ankomst Gøteborg var ikke klagers bagasje ankommet. Hun meldte den savnet. Da klager kom til Norge kontaktet hun KLM, men fikk hele tiden beskjed om at de ikke visste hvor bagasjen befant seg. Noen sa til og med at bagasjen var i USA og var blitt åpnet der. Klager dro så til Gardermoen og snakket med en person som sa at bagasjen befant seg i Gøteborg. Klager satte seg på en buss, men da hun ankom Gøteborg fikk hun ny beskjed om at bagasjen ikke var der. Klager dro tilbake til Norge. Hun fikk bagasjen sin etter ti dager.

Klager krever erstatning for opplevelsen, samt refusjon av diverse utlegg.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Klager ble nektet ombordstigning da hun ikke hadde gyldig visum for USA. Klager bestilte sin reise hos nettreisebyrået Reisefeber, og det ble valgt en rute med mellomlanding i USA. I henhold til KLMs regler og vilkår er det passasjerens eget ansvar å ha gyldig reisedokument og visum til transit- og ankomstland.

Klager ble tilbudt å reise direkte til Canada, og ble presentert prisen det ville koste den dagen. Klager avslo tilbudet. Klager ønsket deretter å returnere til hjemstedet, noe KLM innvilget.

KLM har ikke mottatt noen kvitteringer fra klager hva angår forsinket bagasje.

KLM kan ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning eller erstatning for forsinket bagasje.

### **Nemnda bemerker**

Det er den reisendes ansvar å sørge for at han eller hun har nødvendige reisedokumenter, herunder visa. Det er ikke omtvistet at det gjaldt et krav om ESTA-godkjenning / -visum for transit til USA på det tidspunktet da klageren reiste.

Det er videre det flyselskapet som frakter passasjerer til USA som plikter å kontrollere at han eller hun har ESTA-godkjenning / -visum. Det er dette flyselskapet som vil være ansvarlig overfor amerikanske myndigheter og som risikerer å bli bøtelagt hvis det frakter en passasjer som ikke har gyldige reisedokumenter.

Etter det nemnda kjenner til, er det ikke vanlig å kontrollere om en passasjer har ESTA-godkjenning / -visum ved innsjekking på tilslutningsflyet som tar passasjerer til flyplassen som reisen til USA går fra, jf eksempelvis FLYKN-2011-556. Dette gjelder selv om bagasjen blir sjekket inn helt til bestemmelsesstedet i USA, og selv om passasjerer gis boardingkort for hele reisen. Dette har sammenheng med at ESTA-kontrollen skjer ved gaten. Kontrollen er tidkrevende og utføres bare når den er nødvendig.

ESTA-godkjenning / -visum er et forhold mellom passasjerer og det landet passasjerer skal reise til. Flyselskapet har ikke noe ansvar i denne forbindelse. Vanligvis innhenter passasjerer ESTA-godkjenning / -visum etter at billettbestillingen er foretatt.

Klageren hadde sørget for visum til det endelige bestemmelsesstedet Calgary i Canada, men ikke for visum til transit i St Paul i USA. Det var klagerens ansvar å sørge for dette. Hun hadde dessuten fått et vink om å sjekke visumreglene til USA i visumet som hun fikk for Canada. Nemnda mener etter dette at flyselskapet KLM ikke kan holdes ansvarlig for at klageren ble nektet ombordstigning til flygningen til St Paul, USA, 18.07.2016.

Klageren hevder at hun fikk tilbud om å reise kostnadsfritt til Calgary, Canada, dagen etter (19.07.2016), mens flyselskapet hevder at hun fikk tilbud om dette mot et mellomlegg, men at hun avslo. Siden det ikke foreligger dokumentasjon for at klageren hadde billett for direktefly til Canada 19.07.2016, mener nemnda at KLM ikke kan holdes ansvarlig for at hun ikke kom seg direkte til Canada denne dagen.

Klagerens bagasje kom 10 dager forsinket tilbake til Oslo.

Flyselskap er ansvarlig for påregnelig tap som følge av forsinket bagasje med mindre selskapet kan godtgjøre at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet eller at dette har vært umulig, jf luftfartsloven § 10-20 / Montrealkonvensjonen artikkel 19.

Nemnda holder det for sannsynlig at den forsinkede bagasjen sammenheng med klagerens eget forhold, det vil si at hun ikke hadde sørget for ESTA-visum. Etter alt å dømme ble bagasjen sendt i henhold til opprinnelig rute.

Passasjeren plikter uansett i rimelig utstrekning å begrense tapet. Flyselskapets ansvar gjelder i prinsippet både på ut- og hjemreise, men på hjemreisen vil det som oftest ikke oppstå tap ved forsinket bagasje siden de fleste har andre klær med mer som de kan bruke i mellomtiden.

Klageren har lagt frem kvittering for en bussreise hun tok til Gøteborg med sikte på å spore opp bagasjen. Det er imidlertid uklart om det var representanter for flyselskapet eller om det var flyplassansatte på Gardermoen som rådet henne til å gjøre dette. Det er også uklart hvorfor hun så det som nødvendig å reise til Gøteborg i stedet for å ringe.

Nemnda finner det etter dette ikke dokumentert at klageren har lidt noe økonomisk tap som hun kan kreve erstattet. Nemnda finner heller ikke grunnlag for å anbefale erstatning for ulempen som hun ble påført.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klageren gis medhold.

## **Nemndas representanter**

Jannicke Johannesen (leder)

Linda Olsen (Norwegian)

Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)

Gyrid Giæver (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)