

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til flybilletter og hotellovernatting.
Informasjon om nye visumregler for innreise til Canada.

Dato

06.11.2018

Saksnummer

2017-03139

Tjenesteytere

Gotogate - Marco Polo

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt reise med Icelandair fra Oslo via Reykjavik til Toronto 4. mai 2017. Bestillingen var gjort gjennom Gotogate, og klager skulle reise med Icelandairs flyvning FI323 fra Oslo lufthavn (OSL) til Reykjavik (KEF) kl. 15.00 og videre til Toronto (YYZ) kl. 17.00 (lokal tid).

Da klager skulle sjekke inn i Oslo, ble reisefølget på seks passasjerer nektet ombordstigning. Klager ble informert om at det hadde kommet nye visumregler til Canada, og at man måtte søke om såkalt "ETA" før innreise. Klager hadde ikke blitt informert om dette av Gotogate. Hun måtte kjøpe nye flybilletter til kroner 46 232 kroner, og pådro seg utgifter til ekstra overnatting til 1 332 canadiske dollar. Som følge av at klager ikke ble informert om de nye visumreglene, har hun fremsatt krav om refusjon av de ovennevnte utgiftene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Billettene i denne saken ble bestilt 8. desember 2016 via Gotogate sine nettsider. Reisen som ble bestilt var en tur/retur-reise fra Oslo til Toronto med avreise 4. mai og retur 13. mai. Dagen etter utreisen, 5. mai, ble Gotogate kontaktet av klager via telefon, hvor hun forklarte at hun ble nektet ombordstigning på grunn av manglende visum. Da klager bestilte reisen leste hun gjennom Gotogate sine vilkår. Det er ikke mulig å gjennomføre en bestilling uten at man bekrefter at man har lest og akseptert selskapets vilkår. Av vilkårene fremgår følgende:

"Den reisende har selv ansvar for å lese og godkjenne reisevilkårene før kjøpet. Den reisende har selv ansvar for å kontrollere visumregler for sluttdestinasjonen samt for eventuelle mellomlandinger. Dette gjøres via respektive lands ambassade samt flyselskapene som står for reisen".

Det er de reisendes eget ansvar å sørge for at de har de nødvendige dokumenter. Da klager kontaktet Gotogate 5. mai ble hun informert om at dette var kundens eget ansvar, samt at billettene ikke var refunderbare. Gotogate har imidlertid tilbakebetalt skatter og avgifter til totalt kroner 3 794.

Gotogate avviser på ovennevnte grunnlag klagers krav.

Nemnda bemerker

Reisen som ble bestilt gjennom Gotogate var en tur/retur-reise fra Oslo til Toronto med avreise 4. mai. Klager med reisefølge ble nektet ombordstigning i Oslo på grunn av manglende visum.

Før klager fikk fullført sin bestilling hos Gotogate måtte hun krysse av for å ha lest regler og vilkår. Her kommer det frem at det er den reisendes ansvar å kontrollere visumregler for sluttdestinasjon og eventuelle mellomlandinger. Av vilkårene fremgår følgende:

"Den reisende har selv ansvar for å lese og godkjenne reisevilkårene før kjøpet. Den reisende har selv ansvar for å kontrollere visumregler for sluttdestinasjonen samt for eventuelle mellomlandinger. Dette gjøres via respektive lands ambassade samt flyselskapene som står for reisen".

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 passasjerer. Da selskapet kontrollerte reisedokumentene og fant at klager manglet visum, var det korrekt å nekte henne ombordstigning.

I forholdet mellom passasjerer og flyselskapet eller reiseselskapet er det etter nemndas vurdering passasjerer som har ansvaret for å ha gyldige reisedokumenter.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)

