

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder nektet ombordstigning på grunn av rift i passet.

Dato

..

Saksnummer

157/13P

Tjenesteyter

Ticket

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Ticket

Antall reisende: 2

Reisens pris: 25.924 nok

Saken gjelder:

Saken gjelder nektet ombordstigning på grunn av rift i passet.

Klager opplyser at da han skulle sjekke inn på Sola, ble han avvist på grunn av en rift i bretten på s. 1 i passet. Passkontrollen/politiet bekreftet at han ikke kunne sjekkes inn og at han måtte ha erstatningspass. Hans pass er fra 2004 og dermed blant de pass som har denne svakheten. Han har vært i USA en rekke ganger og har aldri fått kommentarer om dette. Han mener at når de som jobber med dette kjenner til problemet, burde de ha gitt beskjed. Han valgte å bruke Ticket fordi Ticket selv bruker argumentet «dette er vår jobb» - noe som skulle være tryggheten i å bruke Tickets salgskontor. Ticket ba dem også komme inn med passene og ikke bare sende opplysningene på mail. Betjeningen hos Ticket hadde ingen kommentar til hans pass. Han krever refundert hele reisens pris for 2 personer med kr.25.924,-.

Ticket har vist til at passets gyldighet er kundens eget ansvar - det gjelder både utløpsdato og tilstand. Ticket har ikke ansvar utover å informere om dette.

At de ba kunden komme innom med passene, var for å ta kopi for å registrere passnummer for flybillettene. Det var da ingen stor feil med passene som de reagerte på. Ticket har mottatt kr.3.547,- fra hotellet i New York som vil bli refundert kunden.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger til grunn at det er - og må være - kundens ansvar å sørge for at passet er i orden både hva angår gyldighetstid og den tilstand det fysisk er i.

Et reisebyrå kan ikke ha kompetanse til å vurdere hvilke krav som stilles hverken ved innsjekking eller ved ankomst til et utland - i dette tilfelle USA. Selvsagt må reisebyrået gjøre kunden oppmerksom på åpenbare feil i passet - men i dette tilfelle kan ikke feilen ha vært så åpenbar i og med at kunden i følge egne opplysninger har vært i USA en rekke ganger uten problemer.

Da å forlange at Ticket i Sandnes skulle reagere på en feil som amerikansk passkontroll en rekke ganger ikke har reagert på, er det ikke grunnlag for.

Nemnda finner etter dette at det ikke er grunnlag for noen kompensasjon utover refusjon av hotellutgifter i New York som Ticket har mottatt.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda kan ikke anbefale ytterligere kompensasjon.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Christine Tang, Detur Norway AS, Line Vestgård, Kilroy Norway 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.