

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning grunnet manglende informasjon om visum.

### Dato

10.11.2014

### Saksnummer

443/14F

### Tjenesteyter

Ticket

Krav om erstatning grunnet manglende informasjon om visum.

#### **Klager har i det vesentlige anført:**

Klager hadde bestilt en billett fra Auckland til Bergen for reise den 14. januar 2014 hos Ticket. På reiseruten kommer det frem at det er et flybytte i London.

Da klager ankom flyplassen i Aukland viste det seg at avgangen med Air New Zealand fra Auckland til London skulle mellomlande i USA. Klager understreker at dette ikke kom frem på hans reiserute på noe tidspunkt. Det stemmer ikke det Ticket hevder at reiseruten er skrevet ut etter at reisen ble endret. Klager viser til dato på utskrift av reiseruten som er 8. november 2013.

Da man må ha visum til USA kunne ikke klager benytte billetten. Normalt kan man lett få visum via internett, men på dette tidspunktet var denne nettsiden nede for vedlikehold. Klager kontaktet Ticket og fikk beskjed om å kjøpe nye billetter og sende inn en klager i etterkant.

Dersom man endrer en reiserute bør Ticket informere sine kunder. Her har det tydelig blitt lagt til en mellomlanding i USA etter at klager kjøpte billetten, uten at han ble informert om dette.

Klager krever refusjon av utgifter til nye billetter, mat og drikke, samt en ekstra overnatting, til sammen kroner 8 700.

Det vises for øvrig til klagers brev.

#### **Ticket har i det vesentlige anført:**

Før man får avsluttet bestillingen kommer det opp en melding som sier: «Det er viktig at du leser gjennom, skriver ut og tar med deg dine reisedokumenter på reisen.»

Klager har selv bestilt sin reise på Tickets nettside, og akseptert denne reiseruten. Før klager fikk fullført bestillingen kommer det tydelig frem at det er et stop i USA, og at man må sjekke visumregler.

Da dette kun var et teknisk stopp vises det ikke på reiseruten etter at klager har betalt og avsluttet bestillingen. Det kommer derimot opp dersom man sjekker sin reiserute på Checkmytrip.com.

Det har ikke blitt gjort noen endringer i klagers bestilling før avreise. Den eneste endringen som er blitt utført er den 14. januar grunnet manglende visum.

Ticket kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Tickets brev.

### **Nemnda bemerker:**

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager ved bestilling av billettene krysset av for en flygning med teknisk mellomlanding i Los Angeles. Nemnda viser til Tickets e-post med vedlegg til nemnda av 28. mai 2014. Nemnda er av den oppfatning at opplysningen om mellomlanding kommer så klart frem at klager selv må bære ansvaret for og konsekvensene av ikke å ha festet seg ved dette. Nemnda finner følgelig ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemnda bemerker at det er uklart for nemnda hvorfor klager i motsetning til Ticket, ikke fant opplysningen om mellomlanding i Los Angeles på checkmytrip. Nemnda antar det kan ha sammenheng med oppslag/faner e.l. Sett hen til at opplysningen var gitt på en klar måte ved bestillingen av reisen, finner nemnda imidlertid denne uklarheten ikke avgjørende for resultatet.

### **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, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France KLM.

*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.*