

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om dekning av merutgifter da klager mistet flyet fordi feil passnummer var oppgitt i ESTA-søknaden.

Dato

15.12.2022

Saksnummer

2022-02652

Tjenesteytere

Fotefar Temareiser

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer "Country tur til USA", rutefly fra Flesland – Amsterdam – Atlanta tur/retur i perioden 06.09.2022 - 18.09.2022. Totalpris 82 900 kroner.

Klager hadde skrevet feil passnummer i ESTA-søknaden som dermed ikke var godkjent. Klager har anført at de ikke hadde noen mulighet til å sjekke dette før de ankom flyplassen og skulle sjekke inn. Klager kontaktet Fotefar Temareiser både per telefon og e-post, og etter råd fra reisearrangøren, fylte klager i en ny ESTA-søknad. Dessverre ble heller ikke denne godkjent ved innsjekking og klager mistet flyet.

Klager stiller seg uforstående til hvorfor ikke Fotefar foreslo at de skulle prøve å utsette turen til en senere avgang eller til en avgang dagen etter da det var god tid til å ordne dette da klager stod på Flesland. I og med at reisen var bestilt som en pakkereise, mener klager at Fotefar Temareiser burde ha ordnet med ombooking av klagers billetter til en senere avgang. Fotefar hadde bestilt flybillettene hos HRG og de burde hjulpet klager med nye flybilletter istedenfor å henvise klager direkte til flyselskapet KLM. Da klager kontaktet KLM, fikk de beskjed om at det kun var reiseselskapet som kunne gjøre noe med ombooking av billettene.

Klager krever å få dekket nye flybilletter og hotellovernatting.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ringte Fotefar Temareiser første gang kl. 11:18 på avreisedagen tirsdag den 06.09.2022 og gjorde Fotefar klar over at reisefølget ikke fikk sjekke inn på flyet fra

Flesland til Atlanta via Amsterdam fordi de hadde sendt send inn ESTA-søknad med feil passnummer. Flyet hadde avgang fra Flesland samme dag kl. 14:10.

Fotefar viser til sine reisevilkår under «Visum og reiseløyve» hvor følgende kommer frem:

“Den reisande må sjølv sørgja for alle naudsynte papir for reisa og må kontrollere at reisedokumenta (bestillinga) er i samsvar med det som står i passet.” Ved bestilling har klager krysset av at de godtar reisevilkårene.

Mens de fortsatt kunne nå flyet, anbefalte Fotefar klager å sende inn en ny søknad om ESTA. Klager gjorde et nytt forsøk, men fikk igjen avslag av flyplasspersonalet. Da stengte også innsjekkingen for flyreisen som klager hadde billett til, og endring var ikke mulig.

Etter at skranken for innsjekking er stengt, er det for sent å endre billettene. De reisende som ikke er på flyet, blir merket som «NO SHOW», og KLM/Delta kansellerer hele billetten tur/retur.

Etter ønske fra klager om å få assistanse til å kjøpe nye billetter for klagers egen regning, tok Fotefar kontakt med leverandøren HRG for å finne alternativ. Nye flybilletter ble bestilt av HRG dagen etter. Hotellovernattinger og flyplasstransport som det var behov for med de nye flybillettene, ble bestilt av Fotefar Temareiser etter avtale om at klager selv betalt for dette.

Fotefar Temareiser kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Fotefar Temareiser.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for to personer "Country tur til USA", rutefly fra Flesland – Amsterdam – Atlanta tur/retur i perioden 06.09.2022 - 18.09.2022. Totalpris 82 900 kroner.

Klager fikk ikke sjekket inn på flyet fra Flesland til Atlanta via Amsterdam fordi de hadde sendt send inn ESTA-søknad med feil passnummer.

Fotefar viser til sine reisevilkår under «Visum og reiseløyve» hvor følgende kommer frem:

“Den reisande må sjølv sørgja for alle naudsynte papir for reisa og må kontrollere at reisedokumenta (bestillinga) er i samsvar med det som står i passet.” Ved bestilling har klager krysset av at de godtar reisevilkårene.

Mens de fortsatt kunne nå flyet, anbefalte Fotefar klager å sende inn en ny søknad om ESTA. Klager gjorde et nytt forsøk, men fikk igjen avslag av flyplasspersonalet. Da stengte også innsjekkingen for flyreisen som klager hadde billett til, og endring var ikke mulig.

Nemnda er av den klare oppfatning av at klager selv må bære ansvaret for at de ikke hadde i orden det som var nødvendig av papirer for å gå på flyet. Dette er den reisendes eget ansvar.

Spørsmålet dernest er om Fotefar Temareiser kunne gjort noe annerledes dvs. om de kunne å ha utsatt turen til en senere avgang samme dag eller dagen etter. Slik nemnda vurderer det hadde ikke Fotefar Temareiser plikt til å gjøre dette etter pakkereiseloven. Det er vanskelig for nemnda å ta stilling til hva som var mulig å gjøre annerledes i denne situasjonen og nemnda mener derfor det ikke er grunnlag for prisavslag. Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)