

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet nektet ombordstigning.

Dato

16.02.2018

Saksnummer

2017-00706

Tjenesteytere

Tripmonster / Tripmate

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise hos Tripmonster fra Oslo til Orlando via København og Toronto for avreise 31. mars - 4. april 2017. Returen gikk via Washington og Frankfurt. Avreise fra Gardermoen gikk fint, men klager og hennes reisefølge ble nektet ombordstigning på LH6822(operert av Air Canada) i København med den begrunnelse at de ikke hadde eTA (visum, Electronic Travel Authorization) til Canada. Klager hadde ESTA (visum, Electronic System for Travel Authorization) for mellomlanding i USA på returen, men ble aldri fortalt at hun også måtte ha visum for reise til Canada.

Klager måtte avbryte reisen og returnere til Oslo. Hun tapte hele feriereisen, flybilletter kroner 7 191, hotell i Orlando USD 98,99, et forhåndsbetalt arrangement hun skulle delta på i Orlando USD 419 (inkl forsikring), samt flybilletter København-Oslo kroner 2 996, samlet tap per dagens kurs kroner 14 791.

Klager leste all informasjon fra Tripmonster før avreise, ESTA til USA, gyldig pass, ingen informasjon om eTA til Canada. Hun stiller seg sterkt kritisk til at Tripmonster ikke ga tydelig beskjed om at det nå også er påkrevd med eTA til Canada.

Klager krever refusjon av sine tapte utgifter.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 4. februar 2017 bestilte klager en reise på Tripmonsters hjemmeside med t/r Oslo - Orlando. Før klager fikk fullført sin bestilling 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. Videre står det at passasjerer som reiser til USA og Canada må ha ESTA og eTA. Det vises til fremlagt utskrift av vilkårene.

Klager kontaktet Tripmonster fra København, hun hadde da reist med SAS fra Oslo til København. Etter at reisen er påbegynt er det flyselskapet som har tatt over kontrollen, og Tripmonster har ikke lenger tilgang til klagers billetter eller mulighet til å booke dem om. Tripmonster forklarte klager at i tråd med reisebyråets regler og vilkår er hendelser som skjer underveis på reisen utenfor Tripmonsters kontroll. Tripmonster ba klager ta kontakt med flyselskapet United Airlines (billetten er utstedt på UA-dokument) for hjelp.

Da klager har godkjent regler og vilkår kan ikke Tripmonster holdes ansvarlig for at klager ikke har oppfattet visumreglene.

Tripmonster kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Passasjerene plikter selv å sørge for å ha nødvendige reisedokumenter, herunder visum. 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 vider besørge retur av passasjerer. Da selskapet kontrollerte reisedokumentene i København og fant at klager manglet visum, var det korrekt å nekte henne ombordstigning.

Før klager fikk fullført sin bestilling hos Tripmonster 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. Videre står det at passasjerer som reiser til USA og Canada må ha ESTA og eTA.

I forholdet mellom passasjerer og flyselskapet eller reiseselskapet er det etter nemndas vurdering passasjerer som har ansvaret for å ha gyldige reisedokumenter. I dette tilfellet var klager gjennom Tripmonsters regler og vilkår gjort oppmerksom på hvilke visumregler som gjaldt i Canada.

Nemnda er av den oppfatning at Tripmonster ikke er ansvarlig for at klager ikke kom videre fra København og finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Line Olafsen (Norwegian)

Camilla Rise (NHO luftfart)