

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon fordi klager ble nektet reise pga. utgått pass.

### Dato

16.11.2016

### Saksnummer

### Tjenesteyter

DFDS Seaways AS

### Saken gjelder:

Krav om refusjon fordi klager ble nektet reise pga. utgått pass.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en enveisreise for 2 voksne og 2 barn i en 4-sengs lugar på DFDs rute fra Karlshamn til Klaipeda søndag 19. juni 2016.

Da klager oppdaget feil på sitt eget reisedokument og ikke kunne reise, kunne familien ikke reise alene.

Klager skriver: «Hvis jeg ikke har rett til å få pengene mine tilbake, må pengene for familien og bilen refunderes. Familien min har rett til å få pengene tilbake fordi de ikke kan reise alene.»

Det vises for øvrig til klagers brev.

### DFDS har i det vesentlige anført:

I henhold til DFDs reisebestemmelser er klager selv ansvarlig for å ha med gyldig legitimasjon på reisen, og har ikke krav på å få refundert kostnadene i forbindelse med avvisning ved manglende legitimasjon.

Klager hadde booket en enveisreise på DFDs rute fra Karlshamn til Klaipeda søndag 19. juni 2016.

Personalet i Karlshamn forsøkte å gjøre det de kunne for at klager skulle få komme med båten, men politiet og immigrasjonskontoret kunne ikke godta klagers utgåtte pass.

Fullstendige reisebestemmelser fremgår av følgende lenke:<http://www.dfdsseaways.no/reisebestemmelser>

DFDS råder klager til eventuelt å ta kontakt med sitt forsikringsselskap for å høre om dette er noe som dekkes av reiseforsikringen.

Reisen ble bestilt 2. juni, og samme dag ble reisebekreftelse, samt reisebestemmelser oversendt per e-post.

På reisebekreftelsen står det:

«Det er påkrevet med pass på alle utenlandsreiser utenfor Schengen-området (det anbefales også innenfor Schengen området). Kun pass er gyldig som reise- og id-dokument utstedt av norske myndigheter og bekreftelse på norsk statsborgerskap. Personer som ikke har norsk statsborgerskap, bes ta kontakt med sitt lands myndigheter for informasjon om hvilke dokumenter som er nødvendig for innreise til land utenfor Schengen-området. Personer uten gyldig pass/eller andre nødvendige papirer, vil bli avvist i passkontrollen ved innsjekk.»

Og i reisebestemmelsene Punkt 4 Pass, visum og helse står det:

«Du må overholde alle formaliteter vedrørende ID, pass, visum, immigrasjon og helse når du reiser med oss eller benytter deg av annen servise utført av oss. Passasjerer som ikke oppfyller kravene til disse dokumentene, vil bli avvist ved check-in uten at vi står ansvarlig for konsekvenser eller erstatning.»

Ved innsjekk på terminalen i Karlshamn kunne klager kun fremvise et pass som hadde utløpt 10 dager før avreise. Personalet i Karlshamn sjekket dette opp med politiet i Sverige og Litauen, samt med immigrasjonsmyndighetene, som ikke tillot ham å reise med utgått pass. Politiet vurderte dette som ugyldig legitimasjon. Han ble tilbudt å flytte hele reisen til en annen avgang og resten av familien fikk også mulighet til å reise uten ham. Han ønsket ikke å benytte seg av disse alternativene.

DFDS mener at klager, i henhold til deres reisebestemmelser, ikke har rett på kompensasjon.

Det vises for øvrig til brev fra DFDS.

### **Nemnda bemerker:**

Den enkelte reisende er selv ansvarlig for å påse at reisedokumenter, slik som pass og visum er gyldige. Det vises til arrangørens reisevilkår, som er en del av avtalen som er inngått mellom partene.

Nemnda viser videre til Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 7.2 som omhandler kundens plikter. I punkt 7.2.d) fremgår:

«Kunden plikter å kontrollere at billetter og reisedokumenter er i samsvar med bestillingen og at navn på reisende er i samsvar med det som står i passet. Den reisende plikter å ta med gyldig pass, eventuelle visa/helseattester, billetter, referansenummer og andre dokumenter som måtte være nødvendig for reisen. Den reisende plikter selv å fremskaffe slike dokumenter som måtte være nødvendige for den enkelte reise, og han plikter selv å tegne de forsikringer han måtte føle nødvendige. Arrangøren har rett til å avvise en reisende dersom de nødvendige dokumenter ikke er medbragt.»

Slik nemnda ser det, sjekket klageren ikke sine reisedokumenter i tide til å fornye sitt pass. At klagerens pass hadde utløpt 10 dager tidligere ble ikke oppdaget før i avgangsterminalen ved innsjekking. Slik nemnda ser det er dette hans eget ansvar. At hans familie heller ikke kunne reise, kan ikke lastes arrangøren.

Slik denne saken ligger an kan nemnda ikke se at klageren har krav på erstatning.

### **Vedtak:**

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at klageren gis erstatning.

Vedtaket er enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Gyrid Giæver, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Lisa Jørgensen, Apollo Reiser AS, Ellen Pytte, Star Tour 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*