

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon grunnet nektet ombordstigning.

### Dato

12.03.2019

### Saksnummer

2018-01223

### Tjenesteytere

Reisegiganten AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge på tilsammen fire personer skulle reise fra New Orleans til Havana via Miami den 5. mai 2018. Billettene ble bestilt hos Solfaktor/Reisegiganten den 20. august 2017. Klager hadde sjekket at han behøvde visum for å reise til Cuba, men at dette bare tok noen dager å ordne. Klager ventet derfor til i februar 2018 før han tenkte på å søke.

Da klager gikk inn på visumexpert.no på nettet hadde de lagt ut en melding om at vilkårene for å få visum til Cuba var kraftig strammet inn fra 10.11.2017 for reisende fra USA. Klager ringte den cubanske ambassaden som fortalte at dersom han skulle fly fra USA til Cuba måtte han søke visum gjennom flyselskapet.

Klager tok kontakt med American Airlines, men flyselskapet opplyste at han ikke ville få visum når han dro fra USA som turist. Klager tok da kontakt med Solfaktor, og ble her informert om at heller ikke reisebyrået kunne være behjelpelig. Klager valgte å avbestille reisen og ba om full refusjon.

Klager har kun mottatt kroner 1 288 av kroner 7 767.

Klager mener han har krav på det meste av hva han betalte, da han har blitt solgt en reise som ikke lar seg gjennomføre.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I Solfaktors vilkår informerer reisebyrået blant annet om at man selv er ansvarlig for å ha gyldig pass, visum og vaksinasjoner for reisemålet.

Det har blitt strengere regler for å reise til Cuba fra USA. Til tross for at kunden selv er ansvarlig for å sette seg inn i dette så hjalp Solfaktor klager med å hente frem informasjon. Reisebyrået kontaktet både flyselskapet og det cubanske konsulat, og kunne informere kunden om følgende:

Hvis du reiser via USA, trenger du et annet (rosa) turistvisum. Dette kjøpes i USA, ikke i Norge. Flyselskapet foreslo en enkel løsning for kunden at de kunne donere 10 dollar til en veldedig organisasjon på Cuba og opplyse at de reiser for å støtte det kubanske folk.

Etter å ha mottatt denne informasjonen så valgte klager selv å avbestille flybillettene, og ordnet dette på egenhånd i direkte kontakt med flyselskapet. Da klager kontaktet Solfaktor i etterkant var alt reisebyrået kunne gjøre kunne gjøre å forholde seg til flyselskapets regler og refundere deler av flyskattene. Solfaktor kan ikke utbetale mer enn de mottar fra flyselskapet. Solfaktor viser til fremlagt utskrift av flybilletten samt dens regler.

Totalt flyskatter per person utgjør kroner 422 per person. Solfaktor tar et gebyr på kroner 100 per person og da gjenstår det kroner 322 per person til utbetaling. Det var fire personer så total utbetaling ble kroner 1288. Solfaktor viser også til sine vilkår hvor det opplyses om gebyr ved avbestilling.

Solfaktor kan ikke imøtekomme klagers krav utover det som allerede er utbetalt.

### **Nemnda bemerkar**

Passasjerene plikter selv å sørge for å ha nødvendige reisedokumenter, herunder visum. Manglende visum kan føre til at passasjerer ikke får reise inn i vedkommende land. Flyselskapet er ansvarlig for å kontrollere at passasjerer har nødvendige reisedokumenter. Dersom selskapet tar med passasjerer som ikke har papirene i orden, kan selskapet bli ilagt en bot av vedkommende lands myndigheter. Selskapet må videre besørge retur av passasjerer.

I forholdet mellom passasjerer og flyselskapet eller reisebyrå er det etter nemndas vurdering passasjerer som har ansvaret for å ha gyldige reisedokumenter. I dette tilfellet valgte klager å kansellere sin reise da reglene for visum til Cuba for reisende fra USA var innstrammet. Slik nemnda har forstått det var det likevel ikke umulig å skaffe visum.

Nemnda er av den oppfatning at Reisegiganten ikke kan lastes for at reglene er innstrammet, og at klager av den grunn valgte å kansellere billettene.

### **Vedtak**

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

### **Nemndas representantar**

Vibecke Groth (leder)  
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)  
Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)  
Joachim Sponheim (SAS)  
Maricor Maglasang (HRG Nordic)