

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av billetter med Hurtigruten grunnet pass som ikke var gyldig 6 måneder etter hjemkomst.

Dato

22.05.2017

Saksnummer

2017-00300

Tjenesteytere

Hurtigruten AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for to personer, flybilletter med Norwegian fra JFK til Bergen 29. 07.2016 og tur med Hurtigruten fra Bergen 30.07.2016.

I og med at turen med Hurtigruten inkluderte utflukter, anses dette som en pakkereise som behandles i Pakkereisenemnda. Flybillettene ble bestilt separat.

Klager skulle vært på tur med Hurtigruten fra Bergen til Kirkenes 30. juli, men Norwegian nektet klager innsjekking fra JFK på kvelden fredag 29. juli fordi det ikke var mer enn 90 dager til det ene passet gikk ut.

Hverken da de bestilte flybillettene eller cruiset, ble klager orientert om at passet måtte være gyldig 6 måneder etter hjemkomst for reisende utenfor Schengen. Da klager så på Den norske Ambassadens hjemmeside vedrørende reise til Norge, fremgikk det ikke annet enn at borgere fra USA kunne reise uten visa.

Klager ringte Hurtigruten 29. juli og 31. juli og ønsket å endre reisen til motsatt vei, fra Kirkenes til Bergen, men Hurtigruten viste til sine avbestillingsregler.

Klager har fått godskrevet flybillettene hos Norwegian, men klager krever å få tilbake 4.889 dollar som ble betalt for reisen med Hurtigruten.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Hurtigruten viser til at klager skulle ha reist med Hurtigruten fra Bergen til Kirkenes 30.juli 2016, men ringte og avbestilte reisen den 1.august 2016.

Hurtigruten viser til sine avbestillingsregler hvor det fremgår at gebyret er på 100% av reisens pris ved avbestilling mindre enn 14 dager før avreise.

Klager burde selv ha vært oppmerksom på at passet må ha en gyldighet på 6 måneder.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Hurtigruten AS.

Nemnda bemerker

Spørsmålet i denne saken er hvem som skal bære det økonomiske ansvaret fordi passet til en av de reisende ikke hadde tilstrekkelig gjenværende gyldighetstid i forhold til Schengen-regelverket. Forholdet førte til at en reise for to personer som var bestilt og betalt med Hurtigruten ikke lot seg gjennomføre fordi klagerne ikke fikk tillatelse til å reise inn i Schengenområdet.

Nemnda bemerker at i medhold av Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 5.2, annet ledd gir avbestilling etter at det er mindre enn 15 dager til avreisedøgnet starter eller unnlatt fremmøte ved avgang ingen rett til refusjon utover eventuelle offentlige avgifter, f. eks. havneavgifter etc. som kun påløper hvis reisen gjennomføres.

Klageren har anført at regelverket omkring pass og utløpsdato er meget vanskelig tilgjengelig. Han anfører at Den Norske Ambassades nettsider gir dårlig veiledning til personer som fritt kan reise inn i Norge uten visum.

Nemnda er for så vidt enig i at det ikke er lett å finne frem til Schengen-regelverket via Den Norske Ambassades nettsider. Reglene finnes imidlertid meget lett tilgjengelig på nettsidene til US Department of State – Bureau of Consular Affairs - under fanen Schengen Area Passport Restrictions – US Passports & International Travel. Opplysninger fra siden er sitert nedenfor:

"Travel to European Countries in the Schengen Area:

Check the expiration date on your passport carefully before traveling to Europe. Entry into any of the 26 European countries in the Schengen area for short-term tourism, a business trip, or in transit to a non-Schengen destination, requires that your passport be valid for at least three months beyond your intended date of departure. If your passport does not meet the Schengen requirements, you may be refused boarding by the airline at your point of origin or while transferring planes. You could also be denied entry when you arrive in the Schengen area. For this reason, we recommend that your passport have at least six months' validity remaining whenever you travel abroad. You can find passport validity requirements for your destination country, along with other important information, on our Country Specific Information pages. To ensure that your travel plans are not disrupted, plan ahead to renew your passport before traveling. Visit our passport website for more information on applying for a new or renewal passport."

Etter nemndas syn er klageren selv å laste, ved at han ikke innhentet opplysninger fra sitt eget lands konsulære myndigheter om passkravene i Schengenområdet. Nemnda kan etter dette ikke se at klageren har krav på erstatning.

Vedtak

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne anbefale at klageren gis erstatning.

Nemndas representanter

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
- Anne Edvardsen (Ving Norge AS)
- Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)