

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag fordi de ikke slapp ut fra gaten og fikk anledning til å søke om nødpass på Gardermoen.

### Dato

03.06.2016

### Saksnummer

309/15P

### Tjenesteyter

Star Tour AS

### Saken gjelder:

Krav om prisavslag fordi de ikke slapp ut fra gaten og fikk anledning til å søke om nødpass på Gardermoen.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en ukes reise for 4 personer med innkvartering i et dobbeltrom med ekstrasenger og all inclusive på Mermaid Village, Turkler, Tyrkia i perioden 03.10.15 - 10.10.15. Den 03.10.15 ankom klager flyplassen i god tid før avgang. Klager har vedkjent at det er deres eget ansvar at alle pass o.l. er i orden.

Dersom det hadde blitt oppdaget at passet ikke var gyldig 6 mnd. etter hjemkomst som tyrkiske myndigheter krever da de sjekket inn bagasjen, så hadde alt gått greit siden de da hadde god tid å få ordnet dette.

Da de kom til gaten og oppdaget at datterens pass ikke kunne benyttes på reisen til Tyrkia fikk de ingen hjelp, selv om de forsøkte gjentatte ganger. Det var over 40 min. til flyavgang og klager mener de fortsatt hadde hatt sjanse til å få ordnet passet til sin datter på 10 år som dessverre manglet noen få dager på 6 mnd. gyldighet. I stedet ble de bare «kjeftet» på. Flere av medpassasjerene reagerte også på oppførselen til damen ved gaten. Som politiet også bekreftet da klager endelig «slapp ut fra området» så tar det bare 5 min å ordne et nødpass. Damen ved gaten var heller ikke interessert i å få tatt ut igjen klagers bagasje da hun oppfattet at en i reisefølget, sønnen på 14 år kunne reise.

Klager finner svaret fra Star Tour provoserende da det der fremgår at damen hevdet at klager var innforstått med at de ikke ville rekke det. De prøvde å få hjelp til å komme seg ut i 40 minutter. Da det hadde gått 30 minutter og ingenting skjedde, så forstod klager at det ikke ville gå men de prøvde så lenge de mente de hadde en sjanse. Klager beskrev bagasjen, men de var ikke interessert i å ta den av flyet så lenge 14 åringen reiste. Dette mener klager ikke var lov selv om han hadde en søster på 19 år på samme fly. Billettene viser at hun ikke var i

klagers reisefølge. Klager prøvde å få tak i Star Tour, noe som var helt umulig siden de hadde stengt før de siste flyene deres gikk fra Gardermoen.

Klager stod igjen med billetter der det stod at kun hjemreise ikke kunne benyttes. Klager trengte da raskt svar på om de fortsatt fikk beholde all inclusive på hotellet og retur reisen. Klager henvendte seg i SAS skranken siden det var de som handler Star Tour sine passasjerer, men fikk beskjed om at det ikke var noe de kunne gjøre siden Star Tour var stengt. Klager viser til svaret fra Star Tour der det fremgår at de har et nummer SAS kunne ha nådd Star Tour på, men det visste tydeligvis ikke de i skranken som hjalp klager. SAS bare beklaget og sa at de syntes det var rart at Star Tour ikke har åpent til det siste flyet deres var gått siden de ikke lenger har kontor på Gardermoen.

Klager ser også at det står i mailen at det ble undersøkt om det var ledige plasser på andre avganger til Antalya samme dag eller dagen etter. Dette er ukjent for klager. Det var klager selv som gikk rundt og sjekket om det fantes andre muligheter og søkte på nettet.

Klager ønsker å kommentere Star Tours svar som følger:

Det hjalp ikke klager at reglene for retur flyvning var endret og at Star Tour beklager at det står på billetten at returreisen ikke er gyldig hvis man ikke benytter seg av utreisen fra Norge. Av klagers billetter fremgår det at kun hjemreise ikke kan benyttes. Dersom man ikke reiser ut så slettes returbilletten.

For 3 personer krever klager å få dekket nye flybilletter, hotellovernatting og skyss fra flyplassen til hotellet neste dag siden bare en person fikk reist som planlagt den 03.10.15. Klager pådro seg en kredittkortgjeld på ca. kr 10.000 for å dekke dette. I tillegg fikk de ekstra utgifter til toalettartikler og mat.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### **Star Tour har i det vesentlige anført:**

Alle reisende må ha med seg gyldig pass, og alle reisende må selv sjekke om det er påkrevd visum dit man skal reise. Reisende som ikke er nordiske statsborgere - og nordiske statsborgere med spesialpass må selv undersøke om de trenger visum og fremskaffe dette. For de fleste land utenfor Schengen må passet være gyldig 6 mnd. etter hjemkomst. OBS! Passet skal være skadefritt for at det skal være gyldig.» -----

Ifølge Timaticweb, som bl.a. er flyselskapenes arbeidsverktøy gjelder følgende for Tyrkia::

National Norway (NO) /Destination Turkey (TR)

Turkey (TR)

Passport required.

Visa required, except for those of Turkish origin holding foreign passport and a National ID Card issued by Turkey.

Det vises for øvrig til brev fra Star Tour.

### **Nemnda bemerker:**

Som klageren selv skriver, er det den reisende som selv er ansvarlig for at passet fyller de krav det landet man skal reise til stiller til pass. Som opplyst krever Tyrkia at pass har gyldighet i minst 6 måneder etter tilbakekomst. Etter nemndas syn er det ikke å forvente at enhver som sitter i skranken og sjekker inn bagasje skal være oppdatert på de forskjellige lands passregler. I løpet at en arbeidsdag vil skrankepersonalet tjenestegjøre i flere forskjellige skranker eller ta imot bagasje til flere forskjellige destinasjoner.

Nemnda stiller seg også tvilende til om det er mulig å rekke et fly som har avgang 40 minutter etter at det ble oppdaget at passets utløpsdato var mindre enn 6 måneder frem i tid.

Nemnda har imidlertid forståelse for at det er svært uheldig å få uriktige opplysninger om muligheten til kontakt med reisearrangøren, og at det er gitt feilaktige opplysninger om returreise på reisedokumentene.

Etter en samlet vurdering kan nemnda ikke se at klageren har krav på erstatning i dette tilfellet. Nemnda har merket seg at Star Tour vil sende klageren et reisegavekort på kr 1.200 som plaster på såret.

### **Vedtak:**

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt noen kompensasjon i dette tilfellet.

Vedtaket er enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Benedicte Tørresby, Apollo Reiser AS, Malin Tengheden Løken, Ving Norge 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*