

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris pga. at klager ble nektet innsjekking da hans pass ikke var gyldig 6 måneder etter hjemkomst og at nødpass ikke var tillatt ved innreise til Egypt.

### Dato

11.11.2016

### Saksnummer

52/16P

### Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

### Saken gjelder:

Krav om refusjon av reisens pris pga. at klager ble nektet innsjekking da hans pass ikke var gyldig 6 måneder etter hjemkomst og at nødpass ikke var tillatt ved innreise til Egypt.

### Klager har i det vesentlige anført:

Den 15. desember 2015 bestilte klager en ukes reise for seg og sin mor på 76 år med innkvartering på Arabia Azur Resort, Hurghada, Egypt i perioden 22.12.15 - 29.12.16.

Ved innsjekkingen på Gardermoen ble klager gjort oppmerksom på at hans pass hadde utløpsdato den 4. mai 2016, mindre enn 6 måneder etter hjemkomst. Han ble derfor nektet utreise. Hans mor på 76 kunne få lov til å reise, men det var ikke aktuelt å la henne reise alene grunnet alder og helse.

Klager har erkjent at det er hans feil at passet ikke var fornyet før reisen ble bestilt. Klager fikk ikke anledning til å skaffe seg nødpass på Gardermoen.

Da klager kom hjem ringte han Den egyptiske ambassaden og fikk beskjed om at nødpass ikke kunne benyttes lengre, etter nye regler av 30. november, som de hadde orientert reisebransjen og UD om.

Klager har ikke mottatt e-posten som Apollo hevder de har sendt 4 dager før avreise om at nødpass ikke er tillatt for reiser til Egypt.

Klager krever refundert reisens pris på totalt kr 9.736.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Apollo har i det vesentlige anført:

Apollo skriver at det er beklagelig om klager fikk motstridende eller feilaktige opplysninger på Oslo Lufthavn. Dette gir imidlertid ikke grunnlag for erstatning av tapt ferie, da man selv er ansvarlig for å påse at sitt pass er gyldig for reise til landet man skal besøke.

Ved bestilling av reiser må man huke av at Apollos reisevilkår er lest før man kommer videre i sin bestilling.

Under pass og visum står følgende:<http://www.apollo.no/min-reise/alt-om-reisen/for-reisen/pass-visum?freetextsearch=pas>

Alle som skal ut å reise må ha gyldig pass, også spedbarn. Kontrollér at passet er gyldig under hele reisen - som en hovedregel skal passet være gyldig i minst 6 måneder etter planlagt hjemkomst. Du er selv ansvarlig for å sjekke at passet ditt har riktig gyldighet i forhold til det landet du skal besøke.

«For reiser med charterfly til Cuba, Den dominikanske republikk, Egypt, Jordan, Mexico, Tyrkia og Thailand avbestilles hjemreisen automatisk for de som ikke benytter utreisen fra Norge, da landets myndigheter ikke tillater at man bare benytter hjemreisen.»

NB! Vi gjør oppmerksom på at nødpass ikke er tillatt for reiser til Egypt, og passet må være gyldig i 6 måneder etter hjemkomstdato.

På UD's hjemmeside tas det forbehold om at innreisebestemmelsene kan endres på kort varsel, og det presiseres også der at passet må være gyldig i minst seks måneder etter utreise fra Egypt.

I desember ble det sendt en e-post til samtlige av Apollos kunder med bestilt reise til Egypt, hvor de gir «svært viktig informasjon om pass og visum». Det er i e-posten uthevet at passet må være gyldig i seks måneder etter hjemkomst, samt at nødpass ikke er tillatt for reiser til Egypt.

Den 18. desember 2015 ble ovennevnte e-post sendt til klager fra Apollos trafikkavdeling sendt til klagers e-postadresse. Apollo mottok ingen feilmelding etter at e-posten ble sendt. Den samme e-post adressen er benyttet ved all korrespondanse med klager.

Apollo kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag.

Det vises for øvrig til brev fra Apollo.

### **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.»

Nemnda tar ikke standpunkt til om klageren har mottatt en mail med opplysninger om endrede regler i forhold til nødpass. Slik nemnda ser det, sjekket klageren ikke sine reisedokumenter i tide til å fornye sitt pass. Regelen om at passet ikke måtte utløpe for tidligst dagen etter hjemkomstdato er ikke ny. Det som var nytt, var at nødpass ikke gjaldt. At klagerens pass ikke hadde gyldighet i 6 måneder etter hjemkomstdato ble oppdaget først i avgangshallen. Slik nemnda ser det er dette hans eget ansvar. Det er fremhevet av politiet i de regler som er gitt for nødpass at nødpass ikke kan benyttes i alle land. UD opplyser på sine hjemmesider at innreisebestemmelser kan endres på kort varsel. Etter nemndas syn må klageren selv være ansvarlig for å holde seg oppdatert i forkant av en utenlandsreise. 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, Line Vestgård, KILROY Norway AS, Lise Skogrand Bø, 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.*