

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om ny flybillett på en senere dato eller en form for refusjon av billetten grunnet nektet innsjekk.

Dato

05.11.2019

Saksnummer

2018-04729

Tjenesteytere

Gotogate - Marco Polo

Turkish Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (tilsammen tre personer) skulle reise fra Oslo til Taipei via Istanbul den 12. desember 2018 kl. 17:15 med flight TK1754 og deretter TK24.

På flyplassen ble klager nektet innsjekk pga pass som gikk ut om 5 måneder og 22 dager. Kravet er ifølge klager seks måneder. Klager spurte innsjekkingsagenten om han kunne få reise med Express-pass. Dette ble avvist. Klager ble henvist til en annen skranke på flyplassen.

I den andre skranken ble det tatt kopi av klagers pass, som ble sendt til Taipei uten hell. Klager ble rådet til å kontakte reisebyrået for ombooking av billettene.

Klager fant ut at ombookingskostnadene ble for høye, og en kostnad klager ikke hadde råd til. Klager med reisefølge valgte å reise hjem.

Da klager kom hjem søkte han opp reglene rundt Express-pass. Klager mener avslaget på flyplassen om å få reise med Express-pass var feil. Klager føler seg lurt.

Det er fremsatt krav om ombooking til en senere dato eller en form for refusjon av billettene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Gotogate har anført følgende:

Gotogate er en formidler av flybilletter.

Før klager ferdigstilte bestillingen på Gotogate sine hjemmesider, måtte han godkjenne å ha lest Gotogate sine vilkår. Det informeres her blant annet om kundens plikt til å sette seg inn i pass- og visumregler.

Klagers pass var ikke i henhold til reglene for innreise til Taiwan. Dette er imidlertid ikke regler fastsatt av Gotogate. Gotogate kan således ikke holdes ansvarlig for klagers mangel på gyldig pass. Klager godkjenner å ha ansvaret for slike krav selv under bestillingen.

Dersom klager har blitt feilaktig informert om at Express-pass ikke ville være gyldig i tilfellet, er dette beklagelig. Uavhengig av dette er det tale om forhold utenfor Gotogate sin kontroll.

Klager kontaktet Gotogate den 12. desember for å endre reisen til 18. desember. Basert på prisen for dette, valgte klager å kansellere bookingen. Gotogate undersøkte Turkish Airlines refusjonsregler for de aktuelle billettene, og beklageligvis var det ikke mulig med noen refusjon. Gotogate kan ikke tilby refusjon når dette ikke er mulig i henhold til flyselskapets refusjonsregler.

Gotogate kan ikke se at de har handlet feilaktig på noen måte som førte til at reisefølget ikke fikk benyttet sine flyvninger. Informasjon gitt av flyselskapet er ikke noe Gotogate kan bli holdt ansvarlig for eller lide økonomisk tap for.

Gotogate kan ikke imøtekomme klagers krav. Kravet kan kun rettes mot Turkish Airlines.

Turkish Airlines har anført følgende:

Det er passasjerens ansvar å oppfylle kravene som stilles til reisedokumenter, pass, visa o.l. i landet passasjeren reiser til. Passasjeren bør derfor på forhånd kontakte konsulatet for destinasjonslandet for detaljert informasjon.

Passasjeren har kjøpt billetten gjennom Gotogate, og har bekreftet å ha lest regler og vilkår før han gjennomførte bestillingen.

Nemnda bemerker

Passasjerene plikter selv å sørge for å ha gyldige reisedokumenter, herunder pass. Ugyldig pass kan føre til at passasjerene ikke får reise inn i vedkommende land. Flyselskapet er ansvarlig for å kontrollere at passasjerene 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 passasjeren.

Nemnda har ikke tilstrekkelig grunnlag for å vurdere hva som ble sagt ved innsjekkingen og kan følgelig ikke ta stilling til påstanden om at det ble gitt feil informasjon

om nødspass/ekspress-pass. For øvrig er det i forholdet mellom passasjeren og flyselskapet etter nemndas vurdering passasjeren som har ansvaret for å ha gyldige reisedokumenter. Nemnda er av den oppfatning at Turkish Airlines og Gotogate ikke er ansvarlige for at klager ikke fikk sjekket inn på Oslo Lufthavn og finner ikke å kunne anbefale at han gis medhold.

Dersom refunderbare skatter og avgifter på ubenyttede billetter ikke er tilbakebetalt anbefaler nemnda at dette gjøres.

Vedtak

Transportklagenemnda–fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Maricor Maglasang (HRG Nordic)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)