

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet manglende informasjon om visum på en sammensatt reise.

Dato

28.11.2019

Saksnummer

2019-03338

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer. Flybilletter tur/retur Oslo - Antalya og innkvartering på Luna Boutique Hotel, Antalya, Tyrkia i perioden 10.03.2019 - 21.03.2019. Totalpris 9 165 kroner.

Klager kom ikke med flyet grunnet manglende visum til Tyrkia. Dette måtte bestilles før avreise, noe klager ikke var klar over da det ikke hadde vært slik da han sist var i Tyrkia. Det fremgikk ingen informasjon om visum på reisedokumentene fra Norwegian. Klager måtte betale for nye flybilletter to dager senere.

Siden klager kjøpte både fly og hotellrom samtidig av Norwegian den 10.12.2019, anfører han at Norwegian må betraktes som reisearrangør og bundet av det europeiske pakkereisedirektivet som fastsetter arrangørens informasjonsplikt.

Klagers krav: To nye flybilletter; 5 065 kroner og to hotellovernattinger; 685 kroner, totalt 5 750 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager krever dekket utgifter han har hatt som en følge av at han ble nektet ombordstigning på DY1262. Bakgrunnen for at han ble nektet ombordstigning var at han manglet turistvisum til innreise i Tyrkia. Nektelsen var dermed berettiget etter forordning 261/2004 artikkel 2 bokstav j).

Norwegian viser til at klager hevder flyselskapet er ansvarlig for å dekke disse utgiftene basert på at han har bestilt en pakkereise med fly og hotell, og at Norwegian etter pakkereisedirektivet har en særskilt informasjonsplikt til å informere om innreisevilkår.

Norwegian anfører at klager ikke har kjøpt en pakkereise fra Norwegian. Ved bestilling av flybilletter fra Norwegian.no vil det dukke opp muligheter til å bestille hoteller og leiebil mv. ved destinasjonen. Dette er tilbud som kommer fra Norwegians samarbeidspartnere. I dette tilfellet har klager kjøpt hotell fra Hotels.com, og inngått en avtale med Travelscape LLM om innkvartering.

Det følger av pakkereiseloven § 5 første ledd bokstav b) nr. 5 at det kan være en pakkereise dersom «den reisendes navn, betalingsopplysninger og e-postadresse overføres fra den næringsdrivende som den første avtalen inngås med, til en eller flere andre næringsdrivende». Dette er ikke tilfellet i denne saken. Når passasjerer trykker på lenken til Hotels.com er det kun reisedato, destinasjon og antall passasjerer som overføres. Ingen andre detaljer.

I reisevilkårene alle passasjerer godtar, fremgår følgende: «Dersom du ikke kan vise gyldig legitimasjon eller nødvendige reisedokumenter, f.eks. pass eller visum, på oppfordring, forbeholder vi oss retten til å nekte deg befordring.», punkt 3.2.2. Videre viser Norwegian til punkt 15.1 hvor de har fraskrevet seg ethvert ansvar for utgifter/konsekvenser som en slik nektet ombordstigning kan innebære.

På bakgrunn av det ovennevnte, vil Norwegian ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Norwegian Air Shuttle ASA.

Nemnda bemerker

Klager har gjort gjeldende krav om prisavslag knyttet til at han ble nektet ombordstigning på fly til Tyrkia grunnet manglende visum. Spørsmålet for nemnda er hvorvidt pakkereiseloven får anvendelse på reisen. Klager har kjøpt flybilletten fra Norwegian og hotell fra hotels.com. Det fremkommer av pakkereiseloven § 6 første ledd bokstav b nr. 5: «kjøpes fra flere næringsdrivende gjennom lenkede bestillingsprosesser på internett, der den reisendes navn, betalingsopplysninger og e-postadresse overføres fra den næringsdrivende som den første avtalen inngås med, til en eller flere andre næringsdrivende, og en avtale med en av de sistnevnte næringsdrivende inngås senest 24 timer etter at bestillingen av den første reisetjenesten er bekreftet.»

Slik nemnda ser saken er det her foretatt separate bestillinger av flyreise og hotellrom via nettsiden hotels.com. Begge elementer er videre betalt hver for seg. Nemnda bemerker likevel at klager har fått ordrebekreftelse med hotell både fra Norwegian og Hotels.com i samme dokument, med betaling til Norwegian. Dette skaper en klar forvirring for kunden. Uansett om dette er en pakkereise etter § 6 eller en sammensatt reise etter § 7, får dette mindre betydning i forhold til nemndas resultat.

Nemnda bemerker at det fremgår av Norwegians reisevilkår punkt 3.2.2 at den reisende selv må fremlegge gyldig reisedokumenter for ombordstigning. Videre følger det av punkt 15.1 at Norwegian har fraskrevet seg ethvert ansvar for utgifter som en nektet ombordstigning medfører. Disse vilkår er en del av avtalen mellom partene og manglende informasjon om visum er den reisendes ansvar å avklare i forkant av reisen.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke får medhold.

Nemndas representanter

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Ragnar Wiik (Forbruker Europa)
- Camilla Dragvoll (Ticket)
- Anne Edvardsen (Ving Norge AS)