

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av 50 % av reisens pris grunnet ikke godkjent ESTA søknad.

Dato

11.04.2024

Saksnummer

2024-00600

Tjenesteytere

Dag Aasbø Travel AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer på cruise i Karibia med Norwegian Epic i perioden 20.01.2024 - 29.01.2024. Totalpris 50 770 kroner.

Klager ble nektet adgang til flyet på Gardermoen pga. ugyldig ESTA. Den var godkjent den 2. januar, men siden gjort ugyldig. Klager fikk sine ESTA'er utlevert av reiseleder like før ankomst Gardermoen, og hadde ikke mulighet til å sjekke statusen selv. Klager kjøpte bestilling av ESTA fra Dag Aasbø Travel som en tilleggstjeneste. Klager skriver at reisearrangøren innrømmer å ikke ha sjekket ESTA statusen senere. Den anbefaler amerikansk UD å sjekke jevnlig. Se eksempelvis nettstedet usa-esta.no. Klager mener at Dag Aasbø Travel dermed ikke har oppfylt sine forpliktelser i forbindelse med en tjeneste klager kjøpte av reisearrangøren.

Klager hadde kjøpt en reise for to personer. På Gardermoen fikk den av reisefølget som hadde gyldig ESTA, beskjed om at han kunne reise alene. Dersom han avslo tilbudet, ville det ikke utbetales refusjon til klagers mann. Betenkningstiden var svært kort, da reiseleder måtte slutte seg til resten av reisefølget. Dette tilbudet avslo klager da hennes mann har utfordringer med sin helse, og ikke har noen mulighet til å klare seg alene på sånn en tur.

Klager fikk ikke noe tilbud om alternativt fly, om ESTA søknaden skulle bli godkjent i ettertid. Klager og hennes mann fikk en SMS fra Dag Aasbø Travel på Gardermoen med beskjed om at de kunne ta ut togbilletter til Tønsberg for hjemreise. Det har vært den eneste oppfølgingen fra reisearrangøren i ettertid. Klager har fått utbetalt sine kostnader til turen fra Dag Aasbø Travel, men klagers mann sin andel vil selskapet ikke refundere. Denne avgjørelsen er klager uenig i, og ber om at denne andelen tilbakebetales i sin helhet.

Klager har søkt forsikringsselskap om dekning/erstatning. Klager har ikke blitt tilkjent dekning/erstatning.

Klagers krav: 25 385 kroner som er 50 % av reisens totalpris for to personer.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Dag Aasbø Travel har tilbudt å søke om ESTA innreisetillatelse til USA som en ekstraserice for deres reisende da de er pensjonister og det kan være komplisert for mange. Dette har de gjort gjennom mange år, og har sikkert utført mer enn 1 000 søknader. Søknadene blir utført med bakgrunn i de opplysningene gjesten sender inn til Dag Aasbø Travel for de som velger at reisearrangøren skal ordne dette.

Dette var også tilfelle med familien som skulle på tur 25. januar. Dag Aasbø Travel hadde fått inn alt av opplysninger og søkte visum samlet for gruppen og fikk alt godkjent 2. januar, også for klager x 2, noe som fremgår på ESTA kopien som klager har fått utdelt fra Dag Aasbø Travel.

Ved innsjekk på Gardermoen var derfor overraskelsen stor både for reisearrangøren og klager da de fikk beskjed om at ESTA tillatelsen var trukket tilbake fra amerikanske myndigheter, og at hun ikke kom med flyet. Det Dag Aasbø Travel i første omgang tilbød der og da, var at mannen kunne dra med det opprinnelige flyet som hadde gyldig ESTA og flybillett til USA, og at reisearrangøren kunne forsøke å søke på nytt og få kona med et senere fly der de også hadde en gruppe, om det da skulle gå igjennom. Dette var noe ikke gjestene ønsket, og Dag Aasbø Travel bestilte og betalte hjemreise for begge gjestene.

Da dette var noe Dag Aasbø Travel aldri har opplevd tidligere, måtte de sjekke hvordan leverandørene stilte seg til dette, samtidig som klager fikk bekreftelse for å forsøke å få pengene refundert fra sitt forsikringsselskap da alt var i orden fra Dag Aasbø Travels side, men uten forvarsel så har innreisetillatelsen blitt trukket tilbake.

Dag Aasbø Travel fikk tilbakemelding fra sine leverandører både fly, cruise osv. at det dessverre ikke var noen refusjon da innreisetillatelse er hver enkeltes ansvar, og noe de ikke kan ta ansvar for. Dag Aasbø Travel har også hatt et tilfelle i vinterferien 2023 hvor en gjest som selv søkte om ESTA, var inne kl. 21:00 kvelden før avreise for å dobbeltsjekke at alt var i orden, og skrevet ut ESTA godkjenningen sin, bare for å oppleve at de ikke fikk sjekket inn på Gardermoen morgenen etter med begrunnelse at den var trukket tilbake.

Dag Aasbø Travel forstår at situasjonen er fortvilende, men selv om de søker innreise, så kan ikke dette sees på som en garanti for at innreisetillatelse innvilges da de ikke har noen forutsetninger til å vite om det som blir skrevet i egenerklæringen er riktig, eller

kvalifiserer for innreise til USA. Dag Aasbø Travel har søkt, fått innvilget innreisetillatelse, og levert denne til klager som avtalt.

Dag Aasbø Travel mener derfor at de har vist godvilje ved å refundere hele turprisen til klager som hadde fått sin ESTA tilbakekalt, og kan ikke se at de har noe økonomisk ansvar utover dette.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Dag Aasbø Travel AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for to personer på cruise i Karibia med Norwegian Epic i perioden 20.01.2024 - 29.01.2024. Totalpris 50 770 kroner.

Klager ble nektet adgang til flyet på Gardermoen pga. ugyldig ESTA.

I dette tilfellet har Dag Aasbø Travel søkt ESTA og fått innvilget innreisetillatelse ESTA 02.01.2024, og levert denne til klager som avtalt. Amerikanske myndigheter har senere trukket tilbake ESTA tillatelsen til klager slik at klager ble stanset ved innsjekk. Bakgrunnen for hvorfor dette skjedde er uvisst for nemnda.

Etter nemndas vurdering foreligger det ikke mangel ved pakkereisen. ESTA er søkt om og godkjent for klager. Dag Aasbø Travel har derfor gjort sine forpliktelser etter avtalen og nemnda finner ikke at det er grunnlag for erstatning etter pakkereiseloven § 32. Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Vedtak

Klager gis ikke medhold.

Nemndas representanter

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)
- Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)
- Linda Nordvold (Ving Norge AS)