

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet manglende informasjon om visum på cruise til Brasil for en U.S. borger.

Dato

19.06.2017

Saksnummer

2017-00506

Tjenesteytere

Reiselyst og Norwegian Cruise Center AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte cruise for fire personer med innkvartering i to lugarer fra Montevideo til Rio de Janeiro i perioden 23.12.2016 - 06.01.2017. Totalpris 65.884 for to lugarer.

Da klager skulle sjekke inn på skipet i Buenos Aires 23.12.2016 fikk samboeren til datteren ikke komme om bord pga. at han ikke hadde visum til Brasil da alle U.S og Canadiske borgere måtte ha det. De fikk anbefalt å ta taxi til Den Brasilianske ambassade i Buneos Aires, noe de gjorde, men da de kom frem hadde de stengt kl. 13.00. Fra skipet fikk de anbefalt å reise til Montevideo og oppsøke Det Brasilianske konsulatet der den 26.12.2016. Rederiet hadde sendt passasjerer dit flere ganger tidligere med god erfaring. De gjorde dette og fikk visum mandag ettermiddag, og tok nattflyet til Rio og kom om bord på skipet 27.12.2016 kl. 09.00.

På konsulatet hadde de sagt at dette var typisk for NCL, dette hadde skjedd flere ganger tidligere. Andre rederier hadde ikke dette problemet da de informerte sine passasjerer på forhånd. Det var ca. 140 U.S. borgere om bord og klager snakket med mange av dem. De fortalte de hadde fått e-post enten fra NCL eller Reisebyrået sitt om at de måtte ha visum til Brasil.

Dette ble noen triste dager for familien da de skulle feire jul og klagers datters bursdag 26.12. Hun ble med samboeren for å vente på visumet. Utgifter:

Hotell fire dager \$723, ferge Buenos Aires til Montevideo to personer \$323, flybilletter to personer \$1228, totalt \$2274. Mat , taxier, etc er ikke medregnet. Klager krever at de fire dagene + drikkepakken blir refundert + en god kompensasjon for en delvis ødelagt ferie. Prisen for en lugar i fire dager var kr. 9.412.

Klager anfører at det var han som opplyste at cruiset var kraftig nedpriset og ba Reiselyst og Norwegian Cruise Center om å forsøke å redusere prisen. Hvis ikke vurderte klager å kansellere og bestille på nytt.

Det tok fem timer å få visum i Montevideo. Dersom mailen fra NCL hadde kommet frem til klager den 17.12.2016, så hadde alt vært ok. Klager regner med at et visum hadde tatt omtrent den samme tiden i New York ved oppmøte på konsulatet. Klagers datters samboer reiste ikke før 21.12.2016 om kvelden.

Klager krever minimum kr. 9.412 refundert. Dette er prisen for den lugaren som stod tom i fire dager. Klager fikk utgifter på over kr. 20.000.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Reiselyst og Norwegian Cruise Center anfører at det er vanskelig å forholde seg til klagers bortforklaring av forskjellige ting som er sagt i løpet av deres svært mange telefonsamtaler. Blant annet at klager fortalte at han ikke hadde lest reisevilkårene eller annen informasjon før han kom hjem igjen, han har heller ikke videreformidlet vilkår og informasjon til sine medreisende. Dersom klager hadde lest reisevilkårene før han bestilte reisen, eller på et eller annet tidspunkt frem mot reisen, nesten 6 måneder, ville han ha blitt oppmerksom på punktet om ansvaret for å sjekke hvilke innreisebestemmelser som gjelder andre lands borgere.

Reiselyst og Norwegian Cruise Center anfører at den automatiske mailen NCL sier de har sendt 17.12.2016 som Reiselyst og Norwegian Cruise Center ikke har mottatt, ei heller for andre reisende i samme situasjon, er uten betydning. Årsaken er at de har fått opplyst at visa til Brasil for amerikanske statsborgere har en normal behandlingstid på ti arbeidsdager, lengre rundt høytider som jul og nyttår.

Reiselyst og Norwegian Cruise Center anfører at de ikke mottok noen e-post fra NCL den 17.12.2016. De anfører også at det ville vært en merkelig ting å gjøre så kort tid før avreise. Den 17.12.2016 var en lørdag og de hadde bare hatt en dag eller to på å skaffe visum før reisen.

Reiselyst og Norwegian Cruise Center avviser at de har gitt mangelfull eller feil informasjon. Hele problemet kunne vært unngått hvis reisevilkårene var lest og/eller blitt formidlet til medreisende. Hvis klager mente at Reiselyst og Norwegian Cruise Center var ansvarlige kunne han også kontaktet dem når problemet oppsto, da de har 24 timers vakttelefon og kunne ha bidratt til en bedre og rimeligere løsning av problemet. Per telefon har klager oppgitt at han ikke bebreider Reiselyst og Norwegian Cruise Center, men NCL.

Reiselyst og Norwegian Cruise Center har hatt utstrakt kontakt med klager fra bestillingstidspunktet til reisen, og klarte blant annet i denne perioden og redusere prisen på reisen med over 30%.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Reiselyst og Norwegian Cruise Center AS.

Nemnda bemerker

I medhold av pakkereiseloven § 3-3 skal arrangøren gi kunden alle relevante opplysninger om avtalevilkårene før avtale inngås. I tillegg skal kunden informeres om vesentlige praktiske forhold som har betydning for pakkereisen, slik som pass samt hvilke visumkrav som gjelder for borgere fra stater som er parter i EØS-avtalen.

Hvis den som skal reise er borger av et annet land enn de som er parter i EØS-avtalen har arrangøren ikke en lovpålagt informasjonsplikt om visumregler. Etter de alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 4.2 annet avsnitt har arrangøren plikt til å gi anvisning om hvor den reisende kan innhente de nødvendige opplysninger om gjeldende innreisebestemmelser. Det er gjort i dette tilfellet, hvor det er henvist til konsulat/ambassade.

For amerikanske statsborgere finnes reglene lett tilgjengelig på nettsidene til US Department of State – Bureau of Consular Affairs – US Passports & International Travel.

NCL har i sine reisebetingelser punkt 8.1 inntatt opplysninger om pass, visum etc. Det opplyses at ved bestilling av reisen vil nødvendige opplysninger om visumkrav og andre formaliteter bli gitt av NCL eller salgsagent. Kunden må imidlertid opplyse om det er noen i reisefølget som ikke reiser på ordinært norsk pass. Kunden er selv ansvarlig for å få nødvendig visum etc. før avreise. NCL har ifølge reisebetingelsene intet ansvar dersom det oppstår formelle forhold som hindrer deltakelse på reisen.

Saken her gjelder et cruise som startet i Buenos Aires.

Reisen ble bestilt og betalt ca. seks måneder før avreise. To av de reisende oppdaget først da de skulle sjekke inn på skipet at det krevdes visum for amerikanske borgere for innreise i Brasil.

Cruiserederiet NCL skal den 17. desember ha sendt ut et automatisk varsel om at det forelå visumplikt for amerikanske statsborgere. Innsjekking på skipet var 23.desember, og skipet lå i Buenos Aires. Mellom 17.desember og 23.desember er det en helg. Arrangøren i Norge har etter det som opplyses ikke mottatt noe slikt varsel.

Nemnda tar ikke stilling til om varsel er mottatt eller ikke. Nemnda er etter omstendighetene enig med arrangøren i at et slikt varsel uansett ville være gitt for sent, da det etter nemndas syn må anses som meget tvilsomt om eventuelle reisende som manglet visum ville ha rukket å skaffe seg dette på den korte tiden som gjensto til

avreise. Det er opplyst at behandlingstiden for visumsøknader er relativt lang omkring høytider, muligens omkring 10 dager.

Nemnda finner at klageren i dette tilfellet selv var nærmest til å sette seg inn i de regler som gjaldt for den reisen som ble bestilt. Nemnda kan etter dette ikke se at klageren har krav på refusjon.

Vedtak

Pakkereisenemnda kan i dette tilfellet ikke anbefale at klageren gis refusjon.

Nemndas representanter

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
- Anne Edvardsen (Ving Norge AS)
- Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)