

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Bulgaria, 5. - 19. juli 2010. Krav om refusjon av reisens pris samt erstatning for utgifter grunnet nektet innreise i Bulgaria.

Dato

..

Saksnummer

140/10

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Apollo Reiser AS

Antall reisende: 1+1

Reisens pris: kr.15.416

Saken gjelder:

Reise til Bulgaria, 5. - 19. juli 2010. Krav om refusjon av reisens pris samt erstatning for utgifter grunnet nektet innreise i Bulgaria.

Klager har i det vesentlige anført:

Reisen ble bestilt gjennom reisebyrå for at klager skulle være sikker på at alt skulle bli riktig. Klager har hviterussisk pass og bosettingstillatelse i Norge.

Hun spurte om hun trengte visum til Bulgaria. Byrået så på passet, og hun sa at klager ikke trengte visum.

Klager og hennes datter ble nektet innreise i Bulgaria fordi de ikke hadde visum. Klagerne fikk ikke tilstrekkelig støtte fra Apollo. Klager måtte returnere til Norge.

Hun krever refundert reisens pris samt påførte utgifter.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Bennet Ferie har i det vesentlige anført:

Kunden ble opplyst om at de måtte sjekke visumreglene for innreise i Bulgaria, da de er russiske statsborger.

Apollo har i det vesentlige anført:

Det fremgår av alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 7 at den reisende plikter å ta med gyldig pass, eventuelle visa, helseattester, billetter og andre dokumenter for reisen. Apollo informerer på www.apollo.no under Viktig å vite/pass og visum/Bulgaria om reglene som gjelder for norske statsborgere, og at andre må kontakte respektive ambassader for informasjon.

Nemnda bemerker:

Norske borgere trenger ikke visum for å reise til Bulgaria.

Det er for øvrig kundens plikt å ta med seg nødvendige reisedokumenter slik som bl.a. visum der det er påkrevet.

Turarrangører/selgere av pakkereiser er normalt tilbakeholdende med å informere om hvilke visumkrav som gjelder for borgere fra stater som ikke er parter i

EØS-avtalen. Bakgrunnen for dette er at det er vanskelig å holde oversikt over hvilke regler som til enhver tid gjelder for det enkelte lands borgere.

Det er normal prosedyre å henvise kunder til å søke informasjon selv hos vedkommende lands ambassade.

Dersom selgeren / turarrangøren likevel uttaler seg om visumkrav, må kunden i utgangspunktet kunne stole på de informasjonen som gis.

En eventuell uriktig informasjon vil kunne medføre erstatningsansvar for turarrangør/ selger.

Det står i dette tilfellet påstand mot påstand om selgeren ga informasjon om visum eller ikke. Nemnda finner det vanskelig å ta stilling til dette spørsmålet uten å høre partenes muntlige forklaringer. Det har nemnda ikke anledning til, da nemnda kun behandler skriftlige klager. Nemnda finner etter dette ikke å kunne avgi uttalelse i saken. Saken avvises, jf. nemndsavtalen pkt 8 annet ledd pkt c), der det fremkommer at nemnda kan avise klagen dersom

«saken reiser bevissspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen».

Vedtak:

Saken avvises.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS

Vigdis Fiske, Amisol AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS, Vigdis Fiske, Amisol 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.