

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet mangelfull informasjon om ETA ved mellomlanding i Canada.

Dato

16.01.2018

Saksnummer

2017-02527

Tjenesteytere

Unike Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte bryllupsreise til USA og Den dominikanske republikk i perioden 03.07.2017 - 30.07.2017. Totalpris kr. 84.580.

Klager anfører at Unike Reiser ikke oppfylte sin lovpålagte informasjonsplikt om visumkrav for reisen, jf. pakkereiseloven § 3-3. Klager viser til reisedokumentasjon hvor det fremgår at de kun fikk informasjon om visum til USA. Denne forsømmelsen førte til at klager ble nektet innsjekk på flyet og mistet det første døgnet av bryllupsreisen sin. Klager anfører at pga. at dette var reisebyråets feil, og ikke flyselskapets, fikk de ingen form for kompensasjon for denne forsinkelsen og måtte dekke alle utgifter selv.

Klager krever dekket kostnader til forpleining i forbindelse med forsinkelsen, refusjon av pris de betalte for hotell og leiebil de ikke fikk benyttet og rimelig kompensasjon for at de gikk glipp av en sentral del av reisen: Det første døgnet av bryllupsreisen da de skulle oppleve en kveld i Las Vegas på dag 1, overnatting i en suite og feiring av 4. juli sammen med amerikanske slektninger på dag 2. Klager anfører at Unike Reiser var informert om at dette var en sentral del av reisen i telefonsamtaler rundt planleggingen av reisen og på Gardermoen, og det fremkommer også av den umiddelbare e-postkorrespondansen ved ankomst Las Vegas 4. juli at reisebyrået var informert.

Klager tilbød Unike Reiser å kompensere for ulempene i form av oppgraderinger av resten av reisen, men dette ble ikke etterkommet. Starten på bryllupsreisen ble en stor anstrengelse, og langt i fra den romantiske settingen den var ment å være.

AVREISE

Opprinnelig avgangstid: 03.07.2017 klokken 11:50

Faktisk avgangstid: 03.07.2017 klokken 17:30

ANKOMST

Opprinnelig ankomsttid: 03.07.2017 klokken 19:48

Faktisk ankomsttid: 04.07.2017 klokken 20:15

Stedet der forsinkelsen oppsto

Oslo Lufthavn

Årsaken til at forsinkelsen oppsto:

Klagers opprinnelige reiserute var Oslo-Amsterdam-Edmonton-Las Vegas. Klager anfører at Unike Reiser ikke hadde opplyst, og var heller ikke selv klar over, at man trengte visum for å mellomlande i Canada. Denne informasjonen hadde klager ikke fått, og de hadde derfor heller ikke visum for Canada, kun for USA. Flyselskapet nektet derfor å sjekke inn klager og de kom ikke med flyet.

Klager anfører at i stedet for å gi klager nye tilgjengelige billetter hos andre flyselskaper, insisterte Unike Reiser på at de måtte ta saken via en klage til KLM. Klager ventet 6 timer på Gardermoen mens reisebyrået diskuterte med KLM før de fikk beskjed om at den eneste tilgjengelige flyvningen var neste dag fra Amsterdam, og at de måtte dra via Gøteborg. Klager ble deretter fløyet til Gøteborg og innlosjert på flyplasshotellet for natten. Neste dag fløy de til Amsterdam, via Seattle og til Las Vegas. Klager kom frem over 24 timer forsinket. Ca. 2,5 timer av denne forsinkelsen skyldtes at det ikke var lagt inn nok tid i reiseruten tid til å nå innlandsflyvningen fra Seattle til Las Vegas. 22 timer skyldtes den opprinnelige forsinkelsen.

Klager ble ikke tilbudt noen form for forpleining og måtte dekke alle kostnader til mat selv. Klager har ikke fått refundert den delen av reisen de har betalt for, men aldri fikk benyttet. Klager anfører at de heller ikke ble informert om hvilke rettigheter de hadde i forbindelse med forsinkelsen. Som en følge av ombookingen fikk en i reisefølget billetter i en annen klasse enn det de opprinnelig hadde på returreisen. Den ene billetter på flyvningen fra Punta Cana til Paris var i Premium Economy, men klager fikk nye billetter i Economy. Transporten fra hotellet til flyplassen kom aldri, men kostnadene rundt dette (kr 320) har reisebyrået akseptert å dekke.

Reisebyrået har nektet ansvar for alle krav vi har fremsatt for kostnader til mat og drikke, ubenyttet hotell og leiebil, prisforskjell for den ene flybilletten + rimelig kompensasjon for at vi gikk glipp av en sentral del av reisen.

Klager har betalt en samlet pakkepris på kr. 84.580 og har kun mottatt vouchere fra reisebyrået for de enkelte overnattinger, leiebil, flybilletter etc. Klager vet derfor ikke selv verdien av hotellovernatting, leiebil og flybilletter i komfortklasse som de ikke fikk benyttet, men har betalt for. Klager har ikke mottatt etterspurt dokumentasjonen fra Unike Reiser. Klager anfører at dersom de ikke hadde blitt nektet innsjekking av flyselskapet, ville forsinkelsen utløst en standardkompensasjon på EUR 600 per person + forpleining. Klager anser dette som en rimelig kompensasjon for de utgiftene til hotell og

leiebil de har betalt for, men aldri fått, den anstrengelsen 24 timers forsinkelse medførte og de opplevelsene de gikk glipp av.

Klagers krav: Rimelig kompensasjon og prisavslag for forsinkelse og ubenyttet hotell/leiebil: 600 EUR x 2, kostnader til forpleining: ca. kr. 600 per person, transport som aldri kom kr. 320 (innvilget fra reisebyrået), prisforskjell på economy og komfortflyvning Punta Cana-Paris: anslagsvis en verdi på ca. kr. 500, totalt ca. kr. 13.200. Klager kan akseptere at kravet rundes ned til 15% av prisen for reisen, kr. 12.687.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Unike Reiser mottok en telefon fra klager hvor hun informerte om at KLM ikke ville sjekke dem inn da innreise (ETA) til Canada ikke var godkjent for en av de tre i reisefølget. Klager hadde ikke ordnet ETA på forhånd, og ordnet dette på flyplassen etter informasjon fra KLM om at dette var pålagt alle reisende. Klager benyttet seg av en nettside og hennes ETA gikk raskt gjennom. Hennes medreisende benyttet seg av en annen nettside, hvor hans tillatelse ikke ble godkjent før flere timer etter at KLM hadde stengt innsjekksranken.

Klager kontaktet ikke Unike Reiser med en gang problemet oppstod, men ventet til det var rundt 15 minutter igjen før innsjekking ble stengt. Dersom de hadde kontaktet Unike Reiser med en gang de ankom flyplassen, kunne de ha bidratt med utfylling av søknad om ETA. Unike Reiser finner det merkelig at reisefølget brukte to ulike nettsteder for søknaden, og ikke samme nettside med tanke på at klagers søknad ble raskt godkjent.

KLM informerte Unike Reiser om at det er pålagt at alle reisende til Canada må ha ETA. Unike Reiser anfører at det på UD's nettsider oppfattes som kravet om ETA KUN gjelder for reisende som skal oppholde seg i Canada. Det kommer ikke tydelig frem at informasjonen om ETA til Canada også gjelder for mellomlanding:

"Norske borgere trenger ikke visum for opphold i Canada og kan oppholde seg inntil seks måneder i landet. Canada har innført obligatorisk elektronisk reiseregistrering (ETA) for visumfrie tilreisende fra 30. september 2016. Alle nordmenn som ikke har visum eller fast opphold i Canada og som ankommer med fly, må ha gyldig ETA før avreise. Registreringen må gjøres online før man sjekker inn på flyplassen. ETA er gyldig i fem år eller til utgangen av passet. Bytter du pass, må du søke om ny ETA. Dette gjelder også ved nødpass."

Unike Reiser anfører at det i deres reisebetingelser kommer tydelig frem at reisende selv er ansvarlig for å sjekke med gjeldende lands ambassader eller konsulat om man trenger visum og/eller transittvisum. Det står også understreket at ved annet statsborgerskap enn norsk er reisende selv ansvarlig for å sette seg inn i hvilke visum, vaksinasjoner og innreiseregler som gjelder. Dette fremkommer under to kapitler i Unike Reisers reisevilkår og betingelser:

"Den reisendes plikter: Dersom den reisende ikke er norsk statsborger, er han eller hun forpliktet til å opplyse om dette ved bestilling av reisen på grunn av visumbestemmelser. Ved annet statsborgerskap enn norsk, er reisende selv ansvarlig for å sette seg inn i hvilke visum, vaksinasjoner og innreiseregler som gjelder. Pass, visum og vaksiner Gyldig pass er eneste legitimasjon som gjelder for nordmenn i alle land. Sørg derfor for å ha gyldig pass med deg på reisen. Passet må minst være gyldig 6 måneder etter hjemreise. Visse land i verden krever også visum for å kunne reise inn i landet, og det må ofte søkes om visum i god tid i forveien. Vennligst sjekk med gjeldende lands ambassade eller konsulat om du trenger visum for din reise. Vær obs på at visse land krever transitt- visum for mellomlanding/flybytte ved en flyplass i et land. For ikke-norske statsborgere gjelder andre regler, så vennligst undersøk med ambassaden.For norske statsborgere kreves det visum til flere av Unike Reisers destinasjoner. Dette vil bli opplyst om i våre reisebekreftelser og program. Andre nasjonaliteter bør sjekke innreiseregler og visumkrav med konsulat eller ambassader for sine respektive land."

En person i reisefølget hadde tysk pass og dette falt under Unike Reisers informasjon om at ikke-norske statsborgere selv er ansvarlig for å sjekke innreisekrav med tanke på visum og/eller transittvisum.

I en e-post til klager den 25.januar er det også informert om at siden en har tysk pass er han selv ansvarlig for å sjekke innreiseregler til USA og Den dominikanske republikk.

Unike Reiser anfører at klager fikk tilsendt deres generelle reisebetingelser ved tre tilfeller: Utsendelse av tilbud, bekreftelse av reise og endelig avreisedokumenter.

Flybillettene ble booket av deres samarbeidspartner Come On Travel. Ved innreise til land som krever spesiell informasjon (passnummer, utløpsdato, fødselsdato og lignende) får Unike Reiser informasjon fra Come On om dette. Verken systemet eller Come On har vært klar over at det kreves ETA- innreise til Canada for mellomlanding.

Unike Reiser spurte også KLM om klager kunne få sjekke inn til Amsterdam i håp om at den ene i reisefølget hadde fått godkjent ETA- innreise innen de landet i Amsterdam. Klager var godkjent av KLM siden ETA var ok for hennes del. Flyet var overbooket og klager ble derfor ikke prioritert var svaret Unike Reiser fikk.

Klager skriver i sin klage at «i stedet for å gi oss nye tilstrekkelige billetter hos andre flyselskaper, insisterte reisebyrået på at de måtte ta saken via en klage til KLM.» Unike Reiser anfører at dette ikke stemmer da de i samarbeid med Come On, straks iverksatte en prosess med å finne alternativer løsninger slik at klager kunne få utreise samme dag. I høysesong og med allerede full- og overbookede fly ble dette meget vanskelig. Eneste alternativet for utreise den 3. juli var om klager reiste med separate fly. Dette var ikke aktuelt for dem. Til slutt fant Unike Reiser en løsning hvor klager kunne fly til Gøteborg den 3. juli med Widerøe og sammen videre fra Gøteborg via Amsterdam - Seattle til Las

Vegas den 4. juli med KLM. Flyselskapet KLM brukte lang tid på å bekrefte billettene. Ombooking av billetter ble gjort av Unike Reisers samarbeidspartner Come On Travel da Unike Reiser ikke er IATA og dermed ikke kan utstede billetter. Ombooking av billetter tok lang tid, og klager ble holdt oppdatert via telefon underveis.

Unike Reiser påtok seg omkostninger for følgende utlegg: 2 x flybillett med Widerøe Oslo – Göteborg 3/7: Kr. 4.740, 2 x flyskatter: Kr. 766, differanse ny omskrevet flybillett med KLM for en person: Kr. 5.390, differanse ny omskrevet flybillett med KLM for en person: Kr. 7.980 Landvetter Airport Hotel: Kr. 1.710. Totale utlegg for klager fra Unike Reiser var kr. 20.586.

Unike Reiser reagerer på at klager hevder at de måtte dekke alle utgifter selv. Unike Reiser påtok seg kostnader for hotell og ombooking av flybillettene. Forsinkelse på flyreisen fra Seattle til Las Vegas den 4. juli med DL ligger utenfor Unike Reisers kontroll og de kan ikke se seg ansvarlige for denne forsinkelsen, samt kostnader klager ble påført, ca. kr. 200. Med gjennomgående billetter og eventuelle forsinkelser er det flyselskapet selv som er ansvarlig for å bistå med hjelp til ombooking. Avhengig av forsinkelsens lengde, er flyselskapet også pliktet til å dekke eventuelle kostnader til mat/drikke eller fremlegge en matkupong. Ombooking av billetter med kort transittid i Seattle faller innenfor Deltas gjennomgående krav.

Klager hevder at de fikk problemer med innsjekk i Portland (og senere i Punta Cana) da billettene kun var reservert, men aldri betalt for i henhold til klager. Unike Reiser anfører at dette ikke stemmer. Nye og gyldige flybilletter som klager fikk tilsendt på e-post den 3. juli skal ikke på noen måte kunne avvises eller hevdes å være kun reservert. Det er ikke tillatt å utstede billetter som ikke er betalt for.

De klager også over at de ikke fikk sitte sammen på flyreisen. Opprinnelig var flysetene bestilt under ett referansenummer. Før billettene ble tatt ut fikk klager en e-post hvor hun ble bedt om å bekrefte at navene var skrevet korrekt i henhold til pass. Unike Reiser fikk til svar at navnet til den ene personen ikke var korrekt. En slik endring krever et endringsgebyr, som Unike Reiser valgte å se bort fra. Flybillettene ble derfor booket separat da dette var eneste løsning etter at klager selv ønsket å endre navnet på den ene flybilletten slik at det stemte overens med ESTA – innreisen hans.

Når det gjelder seter ved siden av hverandre og andre tilleggstjenester på fly, faller dette under flyselskapets kontroll og Unike Reiser kan ikke påvirke dette. Klager ble informert om at eventuell seterreservasjon kan gjøres på nettet mellom 48 – 22 timer før avreise.

I Unike Reisers generelle reisebetingelser står det følgende: «Unike Reiser reserverer seter på flyene for våre reisende der det er mulig. Dette er for å gi våre reisende mulighet til å sitte sammen samt å sitte der de ønsker. Flyselskapene står fritt til å endre dette når de selv ønsker, også ved innsjekk, så merk at setene ikke er garantert selv om de er holdt av. Dette er forhold Unike Reiser ikke kan kontrollere. Noen flyselskap tar

ekstra betalt for setereservasjon. Ved tidtabellsendringer vil alle spesielle ønsker som gjelder den flyvningen falle ut avbestillingen, og Unike Reiser er ikke ansvarlig for dette etter en eventuell bekreftelse på nye fly eller tilbakebetaling av gebyr.»

Klager informerer også om at en sentral del av reisen at de skulle feire 4. juli med sin amerikanske familie. Dette fremkommer ikke i noen korrespondanse med klager før problemene oppstod den 3. juli. Klager informerte om dette i klage mottatt på e-post den 4. august. Hun informerer også om at hun har sendt en e-post til Unike Reiser den 5. juli, men den er ikke mottatt.

Vedrørende manglende opphenting for avreise på Den dominikanske republikk og krav om refusjon har Unike Reiser refundert transportens pris på NOK 320. Unike Reiser har ikke mottatt klagers kontonummer og beløpet er derfor ikke refundert. Unike Reiser kan ikke se at det foreligger grunnlag for å refundere utgifter til taxi.

Klager ber om dokumentasjon fra Unike Reiser på verdien av hotellovernattinger, leiebil og flybilletter. Unike Reiser anfører at prisene de får fra sine leverandører i henhold til avtale er underlagt taushetsplikt og ikke kan opplyses til utenforstående. Deres vouchere inkluderer aldri priser da dette er brudd på avtale med leverandørene. Både Alamo og Vdara Hotel & Spa ble informert om forsinkelsen av Unike Reiser (Alamo) og deres lokale samarbeidspartner i USA (Vdara Hotel & Spa) slik at leiebil og hotellrom ikke ble kansellert på grunn av manglende oppmøte.

Klager henviser til en standardkompensasjon på EUR 600 per person og forpleining som oppstod ved forsinkelser av reisen på grunn av at de ble nektet ombordstigning.

Unike Reiser kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag da forsinkelsene skyldtes at klager ikke hadde rett dokumentasjon til Canada.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Unike Reiser AS.

Nemnda bemerker

Hovedspørsmålet i saken er hvem som skal bære det økonomiske ansvaret for at de reisende ikke hadde gyldig elektronisk reiseregistrering til Canada.

Nemnda er ikke enig med arrangøren i at det ikke fremkommer tydelig på UD's nettsider at kravet om ETA også gjelder ved mellomlanding. Det står i klartekst at alle nordmenn som ikke har visum eller fast opphold i Canada og som ankommer med fly, må ha gyldig ETA før avreise.

Det fremgår av pakkereiseloven § 3-3 og pakkereisevilkårene punkt 4.2 – Innreisebestemmelser – at arrangøren/formidleren før avtalen inngås skal underrette kunden om vesentlige praktiske forhold som har betydning for pakkereisen samt om

visumkrav for de ønskede reisemål. Dette gjelder for alle borgere fra EU/EØS-landene, altså også for personer med tysk pass.

Den angjeldende reiseregistreringen til Canada skulle det derfor ha vært opplyst om slik at kundene kunne ha foretatt onlineregistrering i god tid før innsjekking. Nemnda anser etter dette at arrangøren er ansvarlig for forsinkelsen som oppsto.

Arrangørens interne reisebetingelsene er i strid med Alminnelige vilkår for pakkereiser, som i henhold til avtale mellom Virke Reise Utland og Forbrukerombudet supplerer bestemmelsene i pakkereiseloven og forskriftene til loven og som regulerer forholdet mellom reisearrangør og forbruker. Reisebetingelsene kan ikke påberopes til skade for kunden.

Det er ikke kundenes ansvar at KLM nektet dem ombordstigning til Amsterdam, angivelig fordi flyet var overbooket. At ombookingen deretter tok lang tid er heller ikke kundenes ansvar. Det fremgår av vedleggene til saken at arrangøren dekket omkostningene forbundet med ombookingen, totalt kr. 20.586, med unntak av forpleining. Det er fremlagt dokumentasjon for matutgifter på Landvetter, kr. 760. Nemnda anbefaler at dette beløpet blir refundert.

Det er klaget over at kundene ikke fikk sitte sammen under flyreisen. Før billettene ble tatt ut ble kundene bedt om å bekrefte at navnene var skrevet korrekt i henhold til passene. Et navn var feilskrevet, noe kundene ga tilbakemelding om. Nemnda stiller seg derfor undrende til arrangørens forklaring både om at en slik endring på dette stadiet av bestillingsprosessen krevde et endringsgebyr og til at billettene ble booket separat på grunn av navnekorreksjonen. Nemnda kan heller ikke forstå at det skal være kundenes ansvar å påse at to som reiser sammen får sitte sammen under flyreisen.

Det oppsto en forsinkelse på flyreisen fra Seattle til Las Vegas. Nemnda er enig med arrangøren i at selve forsinkelsen ligger utenfor dennes kontroll. Når det gjelder utgiftene kundene ble påført i forbindelse med forsinkelsen, skal dette i utgangspunktet dekkes av flyselskapet. Avtalen om reisen er imidlertid inngått med arrangøren, og der hvor flyselskapet ikke dekker ekstrautgifter, kan disse kreves dekket av arrangøren, som eventuelt er henvist til å søke regress hos flyselskapet. Etter hva nemnda kan forstå var forsinkelsen på noe over to timer. Nemnda anbefaler at det utbetales kr. 200 i forpleiningsutgifter til hver av de to reisende, totalt kr. 400.

Reisens varighet var 28 dager. På grunn av manglende opplysninger om innreisekrav til Canada ble utreisen forsinket med ca. et døgn. Reisen led dermed av mangler, jfr. pakkereiseloven § 6-2, hvilket gir grunnlag for å kreve prisavslag. Ansvarsgrunnlaget er tilnærmet objektivt både for egne og hjelperes hindringer. Ansvarsbetingende forhold hos transportør, hotell eller tjenesteyter som inngår i pakken vil pådra ansvar også for arrangøren. Det er ikke oppgitt hva et hotell døgn i Las Vegas samt utgifter til leiebil beløp seg til. I mangel av opplysninger om delpriser anbefaler nemnda at det

gis et prisavslag på 10% av reisens pris, avrundet til kr. 8.500. Dette er ment å dekke de uregelmessigheter ved reisen som er beskrevet i kundens saksfremstilling.

Det er videre krevd kompensasjon for ytterligere ulemper kundene ble påført. Det er i så fall tale om ikke-økonomisk kompensasjon for ulemper, tort og svie. Kundene har opplyst at de ikke fikk anledning til å treffe amerikanske slektninger som de skulle feire 4. juli sammen med på grunn av forsinkelsen. Under noen tvil finner nemnda ikke å kunne anbefale at det blir gitt ytterligere kompensasjon for dette.

Nemnda anbefaler etter dette at det blir gitt erstatning/prisavslag med kr. 9.660.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at det blir gitt erstatning/prisavslag med kr, 9.660.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)
Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
Hanne Åsell (TUI Norge AS)
Camilla Dragvoll (Ticket)
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)