

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder avvisning fra cruiseskip på grunn av manglende visum.

### Dato

07.02.2013

### Saksnummer

201/12

### Tjenesteyter

Carica AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

### Turarrangør: Carica AS

### Antall reisende: 7

### Reisens pris: 14.068 innkl. fly

### Saken gjelder:

Saken gjelder avvisning fra cruiseskip på grunn av manglende visum.

### Klager anfører at han fikk feil informasjon fra Carica om behov for visum.

Det ble opplyst at de som hadde kinesisk pass kunne være med på cruiset til Amsterdam uten UK visum fordi det var noe annet enn å gå i land i Southampton.

På avreisedagen ble de likevel nektet ombordstigning på grunn av manglende UK visum. De krever dekket cruisesets pris og flybilletter, til sammen kr.14.068,-.

**Carica Cruiseeksperten har anført at det ikke har blitt opplyst at det er i orden å være om bord uten visum. Klager ble uttrykkelig bedt om å sjekke selv hva som gjaldt for de forskjellige destinasjoner. Bare to av reisefølget hadde kinesisk pass.**

Disse ville ikke kunne seile hele ruten. De øvrige kunne ha blitt med på hele reisen, men alle valgte å gå av skipet.

### Nemnda bemerker:

Det fremstår noe uklart hva som er blitt opplyst fra Caricas side og fra cruiserederiets side da det er motstridende anførsler fra de to. Reklamasjonsnemnda vil derfor gjengi de relevante deler av den faktiske e-post korrespondansen:

De måste sjelva kontrollera vad som geller med eventuelle visum på de olika destinationerna.

Reklamasjonsnemnda finner at denne korrespondansen klart viser at klager fikk opplyst at han kunne bestille og betale for cruiset i tiltro til at de alle ville kunne gå om bord - og at eventuell ilandstigning i Southampton ville avhenge av om de selv skaffet seg UK visum.

I brev av 12. august 2012 sier MSC følgende: Enligt de regler som geller før at resa med en kryssning til olika lender måste alle dokument, pass ok visum, finns med før att visas opp innan ombordstigningen.

Dette er direkte i motstrid med hva som fremgår av MSC' e-post 11. april kl.1131 sitert ovenfor.

Reisefølget besto av 4 voksne og 2 barn. Når de to i reisefølget som hadde kinesisk pass, en voksen og et barn, ble nektet ombordstigning, finner reklamasjonsnemnda det naturlig at heller ikke de andre ble med på cruiset. Reklamasjonsnemnda finner følgelig at samtlige utgifter som ble pådratt i anledning cruiset bør dekkes av Carica på grunn av den feilinformasjon som ble gitt. Det kan synes som det var MSC som var årsaken til feilinformasjonen som ble gitt kunden, men nemnda tar ikke nærmere standpunkt til dette. Overfor kunden er Carica uansett den ansvarlige.

#### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda anbefaler at --- refunderes kr.14.068,-.

Vedtaket var enstemmig.

#### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Malin T. Løken, Ving Norge AS

Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Malin T. Løken, Ving Norge AS, Vigdis Lund Eriksen, Star Tour 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*