

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om dekning av ca. kr 20.000 fordi klagers visum ikke var gyldig ved ankomst India.

Dato

19.02.2016

Saksnummer

122/15P

Tjenesteyter

KILROY Norway AS

Saken gjelder:

Krav om dekning av ca. kr 20.000 fordi klagers visum ikke var gyldig ved ankomst India.

Klager har i det vesentlige anført:

Mens klager var ute på reise bestilte hun flybilletter til India, opphold og nye hjemreisebilletter. Bestillingen ble foretatt ca. 1 måned før innreisen til India.

For å komme inn i India måtte klager søke om visum, og reisekonsulenten anbefalte klager å søke om dette på internett da han mente hun ikke hadde tid til å dra til en ambassade.

Norge er blitt med i «Visa On Arrival» i desember 2014, så nordmenn har dermed mulighet for å søke om dette og hente det ut på flyplassen når de ankommer India. Klager fikk tilsendt link, og søkte.

Da hun hadde fylt ut og sendt inn, fikk hun opp tre dokumenter som hun skrev ut og sendte til reisekonsulenten. Til svar fikk hun at han ikke hadde noe erfaring med dette, men at det så riktig ut. Og at klager måtte skrive ut kvitteringssiden/PDFen og flybillettene. Alt dette ble gjort 6. mars. På det ene dokumentet sto det et saksnummer som hun kunne søke på for å sjekke status på søknaden. Da klager forsøkte dette, kom det opp at det ikke ble funnet. Klager ble nervøs for at det ikke var i orden. Derfor sendte hun en e-post til reisekonsulenten om dette, og til svar fikk hun at han ikke visste hvordan man sjekker status eller om det i hele tatt var mulig. For ham så kvitteringssiden til klager helt i orden ut, og at hun måtte skrive den ut fordi den kom til å bli scannet på flyplassen når klager skulle hente ut visumet. Dette svaret fikk klager 12. mars, og siden reisekonsulenten mente dette så riktig ut så tenkte klager ikke noe mer på det. Klager reiste fra Bangkok til Goa 5. april i god tro om at visumet var i orden.

Da hun ankom Goa 6. april var visumsøknaden ikke i orden. Resultatet ble at klager måtte få KILROY til å endre hjemreisebillettene og returnere til Norge.

Klager mener KILROY ikke har hatt den kompetansen et reisebyrå skal ha, og dette gav henne utgifter på over 20.000 kroner pga. et visum hun var i god tro at hun skulle kunne ta ut i Goa. Klager mener derfor at KILROY skal være med på å dekke disse utgiftene for henne.

Det vises for øvrig til klagers brev.

KILROY har i det vesentlige anført:

KILROY mener å ha gitt korrekt informasjon til klager om hvilke innreisebestemmelser og krav til visum som gjaldt på hennes reise.

Klager forsøkte å rådføre seg med KILROY i henhold til selve visumsøknaden, hvorpå reisespesialisten uttrykte at han syntes det så riktig utfyllt ut, men at KILROY ikke kunne gå god for selve prosessen da dette ikke var innenfor KILROYs kompetanse.

Klager skriver selv i brevet til Pakkereisenemnda at hun er innforstått med at det ikke er KILROYs feil at hennes visum ikke gikk gjennom, men at hun mener KILROY som reisebyrå burde hatt ha kompetanse til å hjelpe med visumsøknaden. Her mener KILROY pakkereiseloven er klar på at deres plikt som arrangør kun går på informasjonsplikt i forhold til innreisebestemmelser og visum - det er ikke påkrevd at KILROY skal ha kunnskap eller kompetanse til å bidra med selve søknaden.

KILROY viser til pakkereiseloven § 3-3, hvor følgende står beskrevet:

Arrangøren skal før avtalen inngås gi kunden informasjon om avtalevilkårene. I tillegg skal kunden informeres om vesentlige praktiske forhold som har betydning for pakkereisen om pass, helsemessige formaliteter o.l., samt om hvilke visumkrav som gjelder for borgere fra stater som er parter i EØS-avtalen

Videre i pakkereiseloven § 9-1, vises det til kundens plikter med å ha med seg gyldig visum på reisen:

Kunden skal sørge for å ha med seg pass, eventuelt visum og andre dokumenter som er nødvendige for å gjennomføre pakkereisen.

I KILROYs reisevilkår - som klager mottok sammen med tilbud og sammen med sine reisedokumenter - står det følgende: «OBS! Får du ikke gjennomført reisen pga. ugyldig pass, manglende visum, vaksinasjoner eller andre påkrevde dokumenter får du ingen refusjon i reisens pris og du må selv dekke eventuelle merkostnader.

Om klager har fylt inn søknaden korrekt, men ikke gått gjennom alle steg i prosessen som kreves for å få godkjent søknaden, slik det ser ut som har skjedd her, kan ikke KILROY som arrangør stå ansvarlig.

KILROY påpeker også at de mener det kommer tydelig frem på siden for visumsøknaden at betaling av visumet er en del av bestillingsprosessen og at klager derfor burde ha forstått at søknaden/visumet ikke var gått gjennom siden hun ikke ble belastet for gebyret:

Se <https://indianvisaonline.gov.in/visa/tvoa.html> (Nederst, fire steg - hvorpå steg to er: «Pay visa fee online»)

På denne siden ligger det forøvrig også kontaktinfo til ambassaden, samt muligheten for å sjekke status på søknad. Dette ser det ikke ut til at klager har benyttet seg av slik hun burde. Da klager rådførte seg med sin reisespesialist informerte hun ikke om manglende betaling av visumet. Dette kom først frem i ettertid av problemene som oppstod.

På bakgrunn av dette mener KILROY at det ikke foreligger grunnlag for refusjon fra arrangørens side.

Det vises for øvrig til brev fra KILROY.

Nemnda bemerker:

Arrangøren skal før avtale inngås gi kunden informasjon om avtalevilkårene. I tillegg skal kunden informeres om vesentlige praktiske forhold som har betydning for pakkereisen om pass, helsemessige formaliteter og lignende samt om hvilke visumkrav som gjelder for borgere fra stater som er part i EØS-avtalen.

I den foreliggende sak var klageren på reise da hun bestilte en reise til Goa, India. Hun var klar over at hun trengte visum, og også klar over at reisekonsulenten hos Kilroy ikke hadde noen spesialkunnskap om visumsøknader. Dette informerte han om.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen og de to reiselivsrepresentantene, finner at reisekonsulenten har oppfylt sin informasjonsplikt i denne saken. Det er ikke å forvente at et reisebyrå som arrangerer individuelle reiser skal ha detaljkunnskap om hvordan søknader om innreisevisum til forskjellige land som krever visum, skal fylles ut.

Henvendelser om visum og andre formaliteter bør etter flertallets syn rettes til det respektive lands ambassade. Klageren burde selv ha reagert da hun ikke ble bedt om å betale for visumet. Manglende betalingsbilde indikerer at klageren ikke var ferdig med søknadsprosessen. Det som er vedlagt saken, er kun et søknadsskjema, jfr. overskriften Visa Application Form.

Mindretallet, de to forbrukerrepresentantene, er av en annen oppfatning, og vektlegger at innklagede, til tross for å ha fått varsel om at dette ikke tilligger innklagedes arbeidsfelt, går langt i å realitetsdrøfte klagers visumsøknad. Mindretallet viser til uttalelser som «Jeg har ikke gjort dette selv tidligere (ettersom det er såpass nytt), så jeg har ikke erfaring med det, men bortsett fra at du har glemt å fylle ut port of exit så ser alt riktig ut for meg», « ... du må skrive ut kvitteringssiden /pdfen som du sendte som siste vedlegg ettersom denne nok vil scannes på flyplassene for å få hentet ut visumet der.», og « ... for meg så kvitteringssiden din helt i orden ut, og jeg anbefaler å skrive ut denne og ta med på flyplassen for å hente ut visum på flyplassene».

Klager i saken må likevel bære en del av ansvaret selv, og mindretallet foreslår deling av den totale kostnad klager fikk.

Vedtak blir etter dette fattet i tråd med flertallets syn.

Vedtak:

Pakkereisenemnda kan ikke se at klageren har krav på erstatning.

Vedtaket er fattet under den dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Ellen Pytte, Star Tour AS, Marianne Delbekk, Apollo Reiser 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.