

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Hele reisens pris refundert da klager først fikk godkjent EFTA søknaden og deretter fikk avslag 17 dager før avreise.

### Dato

18.06.2024

### Saksnummer

2024-00648

### Tjenesteytere

Dag Aasbø Travel AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer på cruise i Karibia med Pensjonist forbundet og RCCL den 9. februar 2024. Totalpris 48 970 kroner.

Klager skriver at de fikk en telefon fra Dag Aasbø Travel 17 dager før avreise om at ESTA godkjenningen var kansellert. Dette var en tjeneste Dag Aasbø Travel tilbød sammen med reisen som ble bestilt i august 2023. Klager skriver at de var innom reisearrangørens kontor, men at de var svært avisende og sa at klager måtte søke amerikansk visum.

Fristen for å få noe refundert av reisens pris utgikk dagen etter og behandlingstiden for å få visum var ca. 4 uker. Klager avbestilte derfor cruiset neste dag. I ettertid har de sett at de kunne søkt ESTA igjen og klager skriver at de ville gjort det da det kan ha vært feil i utfyllingen og at de begge har ø i etternavnet som kan ha vært en utfordring. Klager mener Dag Aasbø Travel har solgt klager en tjeneste de ikke hadde kunnskap om og krever det resterende av det innbetalte beløpet refundert. Klager skriver at hun i tillegg har hatt et tap av inntekt i 10 dager som var tatt ut til ferien.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde meldt seg på cruise til Karibia 9. februar 2024. De hadde bedt Dag Aasbø Travel om å søke for de ESTA med innreisetillatelse. Dette ble gjort felles for hele gruppen. Dessverre fikk ikke klager innvilget ESTA innreisetillatelse til USA - og Dag Aasbø Travel formidlet denne beskjeden umiddelbart til klager med beskjed om at de måtte skynde seg å søke om vanlig visum ved USA sin ambassade i Oslo, eventuelt ved hjelp av Visumservice da Dag Aasbø Travel verken vet hva som var årsaken til at de fikk avslag eller har noen påvirkningskraft ovenfor amerikanske immigrasjonsmyndigheter.

Klager tok litt betenkningstid, men valgte å ikke søke om visum, men kansellerte reisen sin 23. januar 2024. Dag Aasbø Travel refunderte hele drikkepakken + 25 % av turprisen i henhold til kanselleringsreglene. Dag Aasbø Travel ble sittende igjen med tap på bestillingen, og kan ikke se at de skal refundere noe mer enn det de har gjort.

Dag Aasbø Travel mener at det å på nytt søke om ESTA ut fra de samme opplysningene på samme passnummer mest sannsynlig ville være til liten nytte da det er noe amerikanske myndigheter har vært inne og sjekket som gjør at søknaden ble trukket tilbake etter å ha vært godkjent. Dag Aasbø Travel mener klager burde ha søkt om å få visum istedenfor å søke om ESTA på nytt.

Dag Aasbø Travel skriver at de i etterkant har hatt en kunde som på egen hånd søkte om ESTA, var inne og sjekket status kl. 21:00 kvelden før avreise for å dobbeltsjekke og skrive ut, og møtte opp på flyplassen, men kom ikke med flyet. Hun søkte på nytt mens hun satt på flyplassen, og fikk automatisk avslag etter 2 minutter. Det er stor grunn til å tro at det ligger automatisk sperre inne på passnummer/nasjonalitet når man først har fått avslag, og dermed må gå igjennom vanlig visumsøknad.

Dag Aasbø Travel kan ikke se at det foreligger grunnlag for ytterligere refusjon.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Dag Aasbø Travel AS.

### **Nemnda bemerker**

Klagen gjelder en pakkereise for to personer på cruise i Karibia med Pensjonist forbundet og RCCL den 9. februar 2024. Totalpris 48 970 kroner.

Dag Aasbø Travel søkte om ESTA med innreisetillatelse for klager. Dette ble gjort felles for hele gruppen. Klager fikk ikke innvilget ESTA innreisetillatelse til USA av ukjent grunn. Klager fikk da beskjed om at de måtte søke om vanlig visum ved USA sin ambassade i Oslo, eventuelt ved hjelp av Visumservice.

Klager kansellerte reisen sin den 23. januar 2024. Dag Aasbø Travel har refundert hele drikkepakken + 25 % av turprisen i henhold til avbestillingsreglene i avtalen mellom partene. Nemnda kan ikke se at pakkereiseloven § 22 kommer til anvendelse. Det er da naturlig å vurdere saken etter § 21 hvor klager har rett til å avbestille mot et avbestillingsgebyr. Jo tettere avbestillingen skjer opp mot avreise, jo dyrere blir også gebyrene. I dette tilfellet ble reisen avbestilt litt i overkant av 2 uker før avreise. Dag Aasbø Travel har refundert i henhold til avtalte satser. Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

### **Vedtak**

Klager gis ikke medhold.

**Nemndas representanter**

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)
- Fanny Helle (Forbrukerrådet)
- Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)
- Linda Nordvold (Ving Norge AS)