

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til India, 3. - 24. november 2009. Krav om refusjon av reisens pris grunnet feilinformasjon om visum.

Dato

15.06.2010

Saksnummer

18/10

Tjenesteyter

Apollo Reiser As

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Apollo Reiser As

Antall reisende: 2

Reisens pris: 33.446

Saken gjelder:

Reise til India, 3. - 24. november 2009. Krav om refusjon av reisens pris grunnet feilinformasjon om visum.

Klager har i det vesentlige anført:

Det fremgår av reisedokumentet at det kreves visum til India. Det fremgår videre at dersom man har norsk pass og norsk opprinnelse, vil behandlingstiden være ca 3-4 dager arbeidsdager.

Klagerne sendte passene til den indiske ambassaden den 22. oktober 2009, og mottok de i retur den 18. november 2009.

Det ble derfor umulig å gjennomføre reisen.

Klagerne har aldri vært i tvil om det er deres ansvar å sørge for gyldig pass og visum, men er av den oppfatning at de må kunne stole på informasjon gitt av reiseselskapet. Apollo har ikke tatt noe forbehold om den oppgitte tiden. Feilinformasjonen førte til at klagerne mistet sin tre ukers ferie i Goa på hotell med full frokost.

Klagerne krever ny ferie eller pengene tilbake.

Apollo har i det vesentlige anført:

Apollo beklager at reisen til Goa ikke lot seg gjennomføre da klagerne ikke fikk visum i tide. Som Apollo har opplyst i katalogen, er ikke Apollo ansvarlig for følgene av at den reisende ikke har gyldig pass eller visum. Det kreves visum for å reise til India, og det er den reisendes ansvar å sørge for å ha gyldig visum, jf § 7.2 i alminnelige vilkår for pakkereiser. Søknad om visum håndteres av den respektive ambassade.

Det er korrekt at Den indiske ambassade har opplyst at det tar 3-4 dager for å få visum. Apollo som turoperatør er avhengig av å forholde seg til de regler og opplysninger som ambassadene gir rundt sine visumprosedyrer.

Til tross for dette, vil Apollo likevel refundere et beløp på kr 15.000, som utgjør det innbetalte beløp med fratrekk av Apollos direkte reiseutgifter i denne saken.

Nemnda bemerker:

Reisebeviset inneholder viktig informasjon som den reisende må sette seg inn i og forholde seg til. I reisedokumentet til klageren var det informert om at det var nødvendig med visum, og at behandlingstiden er ca 3-4 arbeidsdager.

Klagerne måtte etter nemndas vurdering kunne stole på at informasjonen fra Apollo var riktig og oppdatert.

Informasjonen angir normal behandlingstid i ambassaden.

Tidsangivelsen er angitt «ca». Klagerne måtte således være oppmerksom på at behandlingstiden kunne være noe lenger. Det er videre en kjent sak at forsinkelser i postgangen skjer fra tid til annen.

Klagerne har opplyst, og det er ikke bestridt, at de sendte inn passene sine den 20. oktober 2009. Det var en tirsdag, 14 dager før reisens start. Tar en hensyn til en behandlingstid på ca 3-4 dager samt vanlig postgang, burde dette normalt holde. Det skal imidlertid ikke store forsinkelser i postgangen eller forlenget behandlingstid i ambassaden, før svar ikke ville komme innen reisens start.

Sett hen til at klagerne samtidig var klar over at visum var en forutsetning for reisen, er nemnda av den oppfatning at klagerne må lastes for ikke å ha sendt inn visumsøknaden tidligere.

Etter nemndas vurdering kan også Apollo lastes i sakens anledning.

Informasjonen gir uttrykk for at den er presis, og tar ikke noe forbehold om at det noen ganger kan ta lenger tid. Det anbefales heller ikke å sende inn søknad i god tid. Informasjonen kan følgelig være medvirkende til at reisende avventer søknaden til det siste.

Begge parter kan således etter nemndas vurdering lastes i saken, og nemnda finner ikke å kunne anbefale refusjon ut over kr 15.000 som Apollo har tilbudt.

Dersom beløpet ikke er utbetalt, anbefales det gjort.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold. Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Solveig Kohagen, Ving Norge AS

Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Solveig Kohagen, 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.