

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Elvecruise Moskva. Krav om erstatning for utgifter i forbindelse med feil dato på visa.

### Dato

..

### Saksnummer

100/10

### Tjenesteyter

Cruisespesialisten

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

### Turarrangør: Cruisespesialisten

### Antall reisende: 2

### Reisens pris: nok. 5.342

### Saken gjelder:

Elvecruise Moskva. Krav om erstatning for utgifter i forbindelse med feil dato på visa.

### Klagerne har i det vesentlige anført:

Cruisespesialisten tilbød å være behjelpelig med å fremskaffe visa i forbindelse med gruppereisen til Russland ved at passene ble sendt til firmaet i Bergen.

Passene skulle sendes seks uker før avreise.

Klagerne blestilte denne tjenesten hos Cruisespesialisten til en pris av 1.200 kroner.

Klagerne ønsket å fremskynde utreisen med en uke. Cruisespesialisten ordnet med nye billetter med avreise 2. mai fra Trondheim. Når det gjaldt visa for perioden 2. mai - 9. mai, måtte klagerne fremskaffe en invitasjon. Klagerne fikk et referansenummer som skulle sendes med visumsøknaden til ambassaden.

Før klagerne hadde sendt passene til Bergen, hadde de avklart med

Cruisespesialisten at Cruisespesialisten ville påføre søknaden referansenummeret som henviste til invitasjonen.

Billettene mottok klagerne ca 14 dager før avreise, og visa fikk de tilsendt fire dager før avreise.

Ved innsjekkingen i Amsterdam viste det seg at visa var gyldig fra 9. mai.

Klagerne måtte returnere til Norge for å ordne med nytt visum og nye billetter til Moskva. Klagerne ble påført ekstraavgifter som kreves erstattet av Cruisespesialisten.

### **Cruisespesialisten har i det vesentlige anført:**

Cruisespesialisten var behjelpelig med å levere pass til den russiske ambassaden i Oslo. Cruisespesialisten er på ingen måte involvert i visumprosessen annet enn at de oppga til ambassaden det referansenummer de hadde fått av klager.

Hva som skjedde med dette referansenummeret og de konkrete opplysninger der, har Cruisespesialisten ingen kontroll over.

Cruisespesialisten avviser klagers krav.

### **Nemnda bemerker:**

Kunden plikter å kontrollere at billetter og reisedokumenter er i samsvar med bestillingen. Den reisende plikter selv å fremskaffe bl.a. visa og ta dette med, jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 7.2 d).

Cruisespesialisten hadde i dette tilfellet påtatt seg å sørge for levering av visumsøknad, pass m.v. til ambassaden samt å hente disse på ambassaden og returnere til klager. Partene er enige om at referansenummeret for invitasjonen ble formidlet fra klager til Cruisespesialisten, og Cruisespesialisten opplyser at dette referansenummeret er videreformidlet til ambassaden.

Det er uklart hva som er skjedd videre, om det er formidlet rett referansenummer fra klager til Cruisespesialisten, og fra Cruisespesialisten til ambassaden eller om det er skjedd en feil i ambassaden m.v.

Nemnda finner på bakgrunn av de foreliggende opplysninger ikke sannsynliggjort at feilen ligger hos Cruisespesialisten. Nemnda bemerker for øvrig at klagerne muligens kunne ha unngått problemet om visa var sjekket da de mottok disse fire dager før avreise. Nemnda kan av de foreliggende opplysninger ikke se at

Cruisespesialisten hadde påtatt seg oppdraget med å sjekke gitte visa opp mot søknaden. Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold.

### **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

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS

## **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Mette Lindgren, Apollo Reiser AS, Helga Hermansen, 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.*