

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder manglende visum, Kina.

Dato

10.06.2014

Saksnummer

212/13P

Tjenesteyter

Star Tour/Temareiser

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Star Tour/Temareiser

Reisemål: Kina, Beijing

Antall reisende: 1

Reisens pris: 25.248,-

Tidsrom: 220913 - 051013

Saken gjelder:

Saken gjelder manglende visum, Kina.

Klageren opplyser at han hadde bestilt en 2-ukers tur til Kina. I informasjonen om visum hadde Star Tour opplyst at han kunne bestille visumhåndtering av dem.

Han gjorde det, betalte ekstra for det og fulgte alle instruksjoner som var gitt og sendte inn alle passopplysninger. Da han skulle gå ombord på flyet til Kina, ble han nektet ombordstigning fordi han ikke hadde visum. Han har ikke fått vite hva som gikk galt og om det er Star Tour eller Visum Service som er ansvarlig.

Han har fått refundert kr.29.238,- av Star Tour. Dette dekker reisens pris, innenlandske flybilletter og hotellovernatting. Han krever i tillegg dekket 10 feriedager eller tapte arbeidsdager a kr.950,- tilsammen kr.9.500,-.

Star Tour har vist til at de i sin forhåndsinformasjon har opplyst at kunden ville få visumpapirene ca. 1 mnd. før avreise. De opplyste dessuten om telefonnummer til Visum Service AS som de samarbeider med om dette.

Når kunden ikke fikk papirene, burde han ha kontaktet enten Visum Service eller Star Tour. Når han ikke gjorde det, mener Star Tour at det ikke er grunnlag for erstatning for tapte feriedager eller tapt arbeidsfortjeneste.

Nemnda bemerker:

Det er ikke opplyst nærmere hva som gikk galt i denne saken, men det er uansett klart at ansvaret ligger hos turarrangøren i forholdet til kunden.

Nemnda forstår det slik at Star Tour også erkjenner dette i og med at alle utgifter kunden har hatt, er dekket fullt ut.

Kunden har i tillegg krevet dekket kr.9.500,- for «tapte feriedager» eller «ulønnede feriedager». Han har i den forbindelse opplyst at han ikke kunne dra på alternativ ferie da bagasjen hans hadde blitt sendt til Kina og ikke ble returnert før etter første ferieuke.

Nemnda forstår situasjonen slik at kunden i virkeligheten avvirket sin ferie i den perioden Kinareisen skulle ha foregått.

Det legges til grunn at han på vanlig måte hadde fått utbetalt feriepengene.

Hans «tap» er da at han ikke fikk det innhold i ferien som han hadde tenkt.

«Tapet» kan også tenkes å bestå i at han tok feriedager ulønnet senere, men dette er det ikke opplyst noe om.

Nemnda har i sin vurdering ikke lagt vekt på at klageren ikke tok kontakt med Star Tour eller Visum Service før avreisen.

Nemnda finner det ikke unaturlig at han gikk ut fra at alt var i orden i og med at han gått frem slik Star Tour hadde instruert om og at han hadde betalt for deres behandling av visumsøknaden og ikke hørte noe mer. Hans krav om erstatning for «tapte feriedager» er - slik nemnda ser det - en form for krav om erstatning av et ikke-økonomisk tap. Pakkereiseloven § 6-4 tredje ledd gir grunnlag for å tilkjenne godtgjørelse for ikke-økonomisk tap dersom mangelen ved reisen har voldt kunden vesentlig ulempe. Nemnda finner det riktig å anvende denne bestemmelsen analogisk også i et tilfelle som det foreliggende, hvor reisen ikke har funnet sted på grunn av en mangel ved turarrangørens visumbehandling.

Nemnda finner at denne godtgjørelsen passende kan settes til kr-5.000,-.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det gis en godtgjørelse på kr.5.000,-.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Christine Tang, Detur Norway AS, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS.

opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.