

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Refusjon av reisens pris grunnet sen beskjed om innreisebestemmelser til Dubai.

### Dato

21.06.2018

### Saksnummer

2018-00437

### Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Ticket

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte 01.11.2017 en pakkereise for to personer med innkvartering i et dobbeltrom på Hotell Ja Jebel Ali Beach, Jebel Ali, Dubai, i perioden 15.01.2018 - 22.01.2018. Totalpris kr. 21.766.

Reisen til Dubai ble bestilt med Apollo hos reisebyrået Ticket. Reisen var i sin helhet betalt pr. 01.12.2017 som var frist for innbetaling.

Først den 15.12.2017, 14 dager etter betalingsfristen, fikk klager en mail fra Ticket som hadde link til innreisebestemmelser. En i reisefølget går fast på medisinen Seroquel som de oppdaget stod på listen over forbudte medikamenter å ha med seg inn i Dubai da man i Dubai ser på dette medikamentet som et narkotisk stoff. Dette gjorde det umulig for klager å gjennomføre reisen som planlagt.

Klager ringte Ticket og Apollo for å informere om dette. Det ble lovet at de skulle ringe tilbake for å finne en løsning på saken. Det skjedde ikke.

Klager har forstått det slik at reisearrangøren mener det er klager som har undersøkelsesplikt om innreisebestemmelsene, og at de skal være fullt oppdatert på dette området. I ettertid har klager funnet ut at disse bestemmelsene ikke var lette å oppspore. De fant ikke bestemmelsene på Apollos nettsider. Etter å ha undersøkt med flere instanser, fant de det til slutt under Helsedepartementet. Klager stiller spørsmål om hvordan de skulle kunne vite dette når informasjonen er så vanskelig tilgjengelig at den ligger under Helsedepartementet. Klager finner det underlig at de ikke ble informert om dette da de bestilte reisen i og med at det er så mange restriksjoner i Dubai. Klager mener både Ticket og Apollo var kjent med informasjonen og at dette var tilbakeholdelse av vesentlig informasjon om turen til Dubai.

Klager snakket med Helsedepartementet om saken og de frarådet tur til Dubai ut i fra klagers medisinbruk. Klager anfører at de videre informerte om at opplysninger om innreisebestemmelser skulle ha kommet den 01.11.2017. Klager kunne da ha valgt en annen reise uten medisinrestriksjoner. Klager mener Apollo ikke kan ta betaling for reisen for deretter å sende ut innreisebestemmelsene, spesielt ettersom det er det er så mange restriksjoner for reiser til Dubai.

Klager mener hun ikke ga samtykke til avbestilling. Hun er sterkt hørselshemmet og fikk ikke med seg hva som ble sagt, og det oppstod misforståelser. Klager mener at man ikke kan avbestille en reise per telefon, men at kunden må få et brev hvor man signerer for å bekrefte avbestillingen.

Kommentar til datoen 15/12: Det står i tilsvaret fra Ticket at kunden tok kontakt med Ticket på denne datoen. Ticket skulle ifølge tilsvaret være behjelpelig med å finne link til innreisebestemmelser.

Dette stemmer ikke. Det var ingen telefonkontakt med Ticket den dagen. Videre står det at klager ble anbefalt å ta kontakt med Apollo og Dubai`s ambassade. Det fastholdes at det ikke var telefonisk kontakt den dagen. Det kom imidlertid en mail fra Ticket som inneholdt flybilletter og innreisebestemmelser, men uten at det hadde vært telefonkontakt på forhånd. Da var reisen allerede betalt 14 dager tidligere. Klageren mener at innreisebestemmelsene skulle vært opplyst da bestillingen ble foretatt, eller senest før hele reisen var betalt.

Kommentar til datoen 2/1:

Det stemmer ikke at kunden var i kontakt med Dubai`s ambassade. Det var Helsedepartementet som ble kontaktet. De var klare på at ansvaret ligger hos reisearrangøren i forholdet til opplysningsplikt."

Klager krever å få refundert reisens pris på kr. 21.766.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Klageren bestilte reise hos Ticket CC Vest og nevnte ikke noe om medisiner. Ved bestilling av en Apolloreise sendes det bekreftelse på mail fra Apollo med opplysninger kunden skal lese.

15.12 2017:

Klager tok kontakt med Ticket og de var behjelpelige med å finne link med innreisetillatelse til Dubai. Denne ble sendt klager. Det ble forklart at klager selv er pliktig til å sjekke hva som er innreisereglene i landet de skal til. Klager ble anbefalt å ta kontakt med Apollo og Dubais ambassade, for å sjekke dette med medisiner mer utførlig.

02.01.2018:

Klager ringte og snakket med en reisekonsulent hos Ticket. Hun hadde snakket med Apollo og ambassaden, og hadde fått samme beskjed som Ticket gav henne.

Ticket forsøkte igjen å forklare klager at de ikke hadde noe ansvar med hensyn til medisiner som skulle tas med og ba klager ta kontakt med sitt forsikringsselskap om de kunne dekke noen av utgiftene i forbindelse med eventuell avbestilling.

03.01.2018 kl. 15.09:

Klager ringte Ticket og avbestilte reisen.

Etter Tickets syn har verken Ticket eller Apollo mulighet til eller kan ta ansvar for å kontrollere og opplyse om hvilke spesifikke medisiner som sees som narkotiske preparat, da dette fra tid til tid endres.

Apollo er av den oppfatning at forhold som knyttes til den reisendes helse og medisinbruk må anses som den reisendes ansvar. Bruker man spesielle medisiner må man selv undersøke om dette kan ha betydning for innreisen til det landet man skal besøke. Et medikament som Seroquel hører inn under gruppen "antipsykotika" som man må kunne forvente at det knyttes forskjellige restriksjoner til. Det bør videre være kjent at De forente arabiske emirater har strenge regler for innreise, og at innførsel av ulike medikamenter kan medføre problemer. Apollo mener at den reisende selv skulle ha stilt spørsmålet om det ville medføre problemer å reise inn til landet med denne type medikamenter.

I følge Alminnelige vilkår for pakkereiser, § 7.1, plikter arrangøren å informere om forhold han forstår, eller bør forstå, har betydning for reisen. Videre plikter arrangøren, i hht. § 4 å informere om pass- og visumregler for reisen. Arrangøren skal også informere om "helsemessige formaliteter", men dette må anses som formaliteter som vaksiner o.l. som kreves for å reise til det aktuelle landet. Etter Apollos syn har den reisende på sin side plikt å gi relevante opplysninger som kan ha vesentlig betydning for reisen for seg og sine medreisende. Klager har fått informasjon i forhold til Alminnelige vilkår for pakkereiser i forbindelse med bestilling av reisen.

Reisen ble kansellert 03.01.2018, 12 dager før avreise. Etter Alminnelige vilkår for pakkereiser, pkt. 5.2, er det ingen refusjon når avbestilling blir gjort senere enn 15 dager før avreise.

Apollo viser til sin kontrakt med Emirates som dokumenterer at billettene som var utstedt ikke er refunderbare.

Apollo har refundert utlegg for ubenyttet transfer og halvpensjon på hotellet med kr. 5.570. I ettertid har Apollo vært i kontakt med sin agent i Dubai og forklart saken. Apollo

vil refundere hotellkostnaden på kr. 4.190 per person, kr. 8.380 for to personer. Totalt prisavslag kr. 13.950.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ticket og Apollo Reiser AS.

### **Nemnda bemerkar**

I medhold av Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 1, anses avtalen mellom partene inngått ved bekreftet bestilling.

I medhold av punkt 2 omfatter avtalen pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis eller lignende dokument. For øvrig omfatter avtalen også arrangørens eventuelle individuelle betingelser. Videre er opplysninger arrangøren har gitt i kataloger, brosjyrer eller lignende en del av avtalen med mindre de må antas å være uten betydning for kundens kjøp av den aktuelle pakkereise.

Når det gjelder sakens faktum, legger nemnda etter det som er opplyst til grunn at det ikke ble gitt noen opplysninger om reisemålet eller innreisebestemmelser på det tidspunkt reisen ble bestilt. I bestillingsbekreftelsen, som har utskriftsdato 1. november 2017, er det imidlertid henvist til alminnelige vilkår for pakkereiser samt til informasjon på [apollo.no](http://apollo.no).

Klageren opplyste på sin side heller ikke om bruk av sterke medisiner som inneholdt narkotisk stoff som måtte medbringes ved innreisen.

På nettsiden til Apollo finnes en link til "min reise", hvor visum- og innreiseregler fremkommer. Det er et eget avsnitt om De forenede arabiske emirater, som blant annet omfatter Dubai:

"De forente arabiske emirater: Visum kreves. Visum med gyldighet i 30 dager fås på flyplassen ved ankomst til De forente arabiske emirater. Passet må være gyldig i 6 måneder etter hjemkomst. Skadet/ødelagt pass kan ikke benyttes. Nødpass aksepteres ikke. Vær oppmerksom på at stempel fra Israel i passet kan føre til visumavslag.

Utenlandske statsborgere må kontakte ambassaden for informasjon om passregler og visumkrav. Utenlandske statsborgere kan også kontakte Apollo på telefon 21 01 75 40 for å få hjelp til visum mot et gebyr på kr 900,- pr. person; frist senest 14 dager før avreise. Ambassade i Oslo: tlf. 22 12 24 22.

Vær oppmerksom på strenge regler for innførsel til De forente arabiske emirater, vi ber deg også lese listen over hvilke medikamenter det ikke er tillat å innføre. Les mer her."

Trykker man på lenken "Les mer her" blir man ledet til en egen side med detaljerte regler fra tollmyndighetene i Dubai om hva som kan bringes med ved innreise. Av de objekter som er forbudt er narkotiske stoffer/substanser.

Nemnda legger til grunn for sitt videre resonnement at nettsiden ikke er endret, men fremstår slik den så ut da reisebekreftelsen ble sendt ut.

Egen link til innreisebestemmelsene ble sendt ca. i midten av desember etter at klageren hadde tatt kontakt. Klageren leste da bestemmelsene og fant at de medisinene som måtte medbringes var å regne som narkotika.

Nemnda legger til grunn at de nødvendige opplysningene fremgikk av arrangørens nettsider, slik som beskrevet ovenfor. Etter nemndas syn er det den om har spesielle behov som må ha ansvar for å anstille undersøkelser. Da reisen ble bestilt ble det ikke opplyst noe om spesielle forhold som måtte hensyntas. Det kan ikke forventes at en reisearrangør skal sitte med detaljkunnskap om virkemidlene i forskjellige medikamenter.

Klageren har anført at bestemmelsene var vanskelig tilgjengelig og at de til slutt fant frem til dem på Helsedepartementets nettsider. Dette stemmer ikke med det klageren har vedlagt saken. Vedlegget er en kopi av UDs reiseinformasjon for De forenede arabiske emirater. Dette må anses som lett tilgjengelig informasjon.

Reisen ble ifølge arrangøren avbestilt 3. januar 2018, 12 dager før avreise. Klageren hevder på sin side at reisen ikke ble avbestilt, og at hun eventuelt kunne ha endret reisen til et reisemål som ikke hadde de samme strenge innreisereglene. Nemnda bemerker at det ikke er fremlagt noe bevis for at reisen er avbestilt. Hvis den ble avbestilt bør det forefinnes en mail som bekrefter avbestillingen.

Det er fremlagt en kontrakt mellom arrangøren og flyselskapet som bekrefter at flybillettene ikke var refunderbare. Det er også fremlagt et eksempel på en billett til Dubai i Amadeussystemet. Ut fra den fremlagte kontrakten kan det se ut til at Apollo betalte kr. 2.778 pr. billett ettersom billetten i medhold av avtalen er "autopriced". Av dette beløpet er kr. 478 flyskatter som klageren har krav på å få tilbakebetalt når flybilletten ikke benyttes. Det kan ikke ses at skattene er refundert. En avtale mellom flyselskap og arrangør om salg av flybilletter til fastpris fratar ikke klageren retten til å få tilbakebetalt de offentlige avgiftene som ikke har påløpt i og med at klagerne ikke reiste.

Reisen fremstår som en spesialtilpasset reise med rutefly og hotell, til forskjell fra reiser som foretas med en arrangørs eget flyselskap eller med charterfly. I et tilfelle som det foreliggende bestilles flybillett og hotell separat. Hoteller beliggende på destinasjoner hvor det er vanlig med kortere botid en ukes- eller to-ukersopphold, slik som i dette tilfellet, har ofte andre avbestillingsregler enn hoteller på typiske sydendestinasjoner.

Arrangøren har, etter at saken ble sendt tilbake fra nemnda med spørsmål om ytterligere dokumentasjon i forhold til avbestilling av hotellrommet, forhandlet med sin hotellleverandør. Forhandlingene resulterte i at hotellet, etter det som er opplyst,

betalte tilbake hele hotellkostnaden, kr. 8.380. Nemnda får ikke tallene til å stemme. Det ser ut til at klageren betalte en grunnpris pr. person på kr. 8.098 for hotellrom og flybillett. For hotellrommet blir det nå refundert kr. 4.190. Differansen i forhold til det som er innbetalt er kr. 3.908, og flybillettens pris er oppgitt til 2.778. Dette gir en differanse på kr. 1.130 per person, som nemnda ikke finner noen forklaring på.

Nemnda anbefaler etter dette at flyskatter, kr. 478 per billett, refunderes i tillegg til de kr. 13.950 som representerer betaling for hotellrommet, ubrukt transfer og halvpensjon. I tillegg bør uforklart differanse på kr. 1.130 pr. person, fratrasket et administrasjonsgebyr på kr. 500, per reisende, refunderes. Total refusjon blir etter dette kr. 16.166.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at arrangøren refunderer kr. 16.166. Beløpet inkluderer flyskatter.

### **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)  
Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)  
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)  
Ellen Pytte (TUI Norge AS)  
Line Vestgård (KILROY Travel AS)