

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Cruise fra USA, 5. - 19. mars 2011. Nektet ombordstigning grunnet manglende ESTA godkjenning. Krav om erstatning av utgifter til nye flybilletter.

Dato

05.01.2012

Saksnummer

163/11

Tjenesteyter

RCCL

Klager: X

Turarrangør: RCCL

Antall reisende: 7

Reisens pris: 216 923

Saken gjelder:

Cruise fra USA, 5. - 19. mars 2011. Nektet ombordstigning grunnet manglende ESTA godkjenning. Krav om erstatning av utgifter til nye flybilletter.

Klager har i det vesentlige anført:

Cruise, hotell og flybilletter ble bestilt gjennom RCCL. Etter at klager fikk reservasjonsnummer og reisen var bekreftet, kontaktet klager kundeservice for å få svar på spørsmål om gjennomføring av Online Chekin og hva det innebar.

Klager fikk beskjed om at med en gang dette var gjennomført skulle alt være i orden.

Klager spurte om det var noe som helst han trengte å gjøre med tanke på amerikanske myndigheter, US customs. Han fikk til svar at med en gang Online Checkin var gjennomført, fikk amerikanske myndigheter det de trengte gjennom RCCL. Klager slo seg til ro med dette.

Da reisen ble betalt, gjennomførte klager Online Checkin på RCCLs hjemmeside.

Da klager ringte RCCLs kundeservice for å få svar på om alt var i orden, var svaret at alt så veldig bra ut og alt var ok.

Noen dager etter kontaktet klager igjen RCCL kundeservice for å sjekke, da en venn av klager ba ham sjekke om det var noen ting klager selv måtte gjøre angående innreise til USA. Svaret var igjen fra RCCL kundeservice at så lenge klager hadde sjekket inn på deres hjemmeside skal alt være i orden, og det var ikke noe klager trengte å gjøre selv.

Klagerne mellomlandet i Paris på vei til Miami. Da de kom til gaten i Paris, ble de ropt opp og fikk beskjed om at de ikke hadde gjennomført ESTA og dermed ikke kunne reise med det bestilte flyet.

Klager kontaktet RCCL 24 timers telefon. Der fikk han beskjed om at det ikke var RCCLs plikt å opplyse om ESTA, men etter en god del klager fra andre kunder skulle dette gjøres til en rutine.

Klagerne måtte kjøpe nye flybilletter. Disse kostet 116.000 kroner.

Klagerne krever refusjon av den opprinnelige flybilletten.

RCCL har i det vesentlige anført:

Ved bestilling ble det opplyst om at de reisende måtte søke visum. Informasjonen ble gitt skriftlig og «overskriften» på informasjonen var Viktig informasjon om visum til USA. Samme informasjon finner man for øvrig i RCCLs reisebestemmelser som står oppført i RCCLs kataloger og på RCCLs hjemmesider.

Gjestene mottok således skriftlig informasjon om nødvendigheten av å søke ESTA.

Klager skriver at han flere ganger var i kontakt med RCCL per telefon for å høre om alt var i orden med deres bestilling, Eksakt hva som ble kommunisert fra gjest til RCCL kan RCCL dessverre ikke kommentere da muntlig kommunikasjon ikke blir logført ved bestillinger. Fra RCCLs ståsted var imidlertid alt i orden med bestillingene ettersom RCCL hadde mottatt all nødvendig informasjon.

Registrering av ESTA er informasjon som går direkte til amerikanske myndigheter. RCCL har dessverre ingen mulighet til å kontrollere om disse opplysningene er blitt registrert eller ikke. RCCL har tilbudt seg å tilbakebetale skatter og avgifter for de ubenyttede flybillettene. Utover dette kan ikke RCCL se at de skal tilby noen ytterligere refusjon da RCCL har overholdt sin opplysningsplikt i denne saken.

Nemnda bemerker:

Turarrangør plikter å informere de reisende om visumbestemmelser og andre vesentlige praktiske forhold som har betydning for pakkereisen, jf. pakkereiseloven § 3-3 og alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 7.1.

Den reisende plikter å ta med eventuelle visa og andre dokumenter som måtte være nødvendige for reisen, jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 7.2 d).

ESTA godkjenning er nødvendig for innreise til USA. Flyselskapet plikter å påse at de reisende har gyldig ESTA godkjenning. Dersom denne mangler, skal flyselskapet avvise passasjerer. Søknad om ESTA går til amerikanske myndigheter.

Flyselskap og turarrangør har ikke innsyn i denne prosessen og vil ikke bli informert om resultatet.

På flyplassen kontrolleres passasjerens navn automatisk opp mot den amerikanske databasen, og flyselskapet får beskjed om passasjerer har godkjent ESTA godkjenning eller ikke.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at RCCL informerte skriftlig om nødvendigheten av visum ved innreise til USA. RCCL opplyste at alle reisende må søke om reisetillatelse gjennom en spesiell prosess og ba om at de reisende fulgte instruksjonen på en angitt nettside. Angitt nettside er en side der man søker om ESTA godkjenning (Electronic System for Travel Authorization).

Nemnda er av den oppfatning at RCCL har gitt tilstrekkelig skriftlig informasjon om nødvendigheten av reisetillatelse til USA.

Klager har opplyst at han ved flere henvendelser til RCCLs kundeservice fikk beskjed om at alt skulle være i orden når Online Checkin var gjennomført.

Online Checkin gjelder imidlertid innsjekkingen på cruiseskipet og har ikke noe med flyreisen å gjøre. Nemnda ser ikke bort fra at det kan ha oppstått en misforståelse på dette punktet, men finner på bakgrunn av de foreliggende opplysninger ikke grunnlag for å laste RCCL for denne.

Nemnda er etter dette av den oppfatning at klager selv må bære ansvaret for at han ikke hadde ESTA godkjenning og finner ikke å kunne anbefale at klager 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

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Vigdis Fiske, Amisol AS

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Vigdis Fiske, Amisol AS, Mette Lindgren, Apollo Reiser 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.