

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris grunnet manglende informasjon om visumkrav for den ene av de reisende.

### Dato

30.07.2015

### Saksnummer

154/14P

### Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

### Saken gjelder:

Krav om refusjon av reisens pris grunnet manglende informasjon om visumkrav for den ene av de reisende.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte i mai 2014 pr. telefon en reise til Venezia og en ukes cruise derfra. Apollos konsulent tok i mot navn og passnummer på klager og hans kjæreste fra Filippinene, som var hos klager på turistvisum, da han bestilte turen.

Klager fikk beskjed om at reisen måtte betales samme dag som den ble bestilt, da det var kort tid til avreise.

De ankom Venezia med SAS, og gikk vi om bord på cruiseskipet MSC Preziosa, men da de skulle sjekke inn med pass ble klagers kjæreste nektet adgang.

Nettopp dette med hennes visum var noe klager var spesielt oppmerksom på da han bestilte turen. Klager hadde hatt problemer med å sjekke dem inn selv på nettet, så han hadde flere samtaler med Apollos konsulent på telefonen.

Han spurte om det ikke var noe problem for dem å sjekke inn ombord på båten, selv om hans kjæreste er fra Filippinene, og det var ikke noe problem.

Klager kjenner seg derfor ikke igjen i Apollos beskrivelse av hva konsulenten har sagt i forbindelse med bestillingen og spørsmålene rundt visum. Det stemmer ikke at de ble rådet til å henvende seg til den filippinske ambassaden slik Apollo hevder.

Som kjøper av et cruise må en kunne stole på at selskapet har ansatte som gir korrekte opplysninger. Klager ville ikke satt dem i denne belastende situasjonen dersom han hadde visst at det var problemer med manglende visum til sin kjæreste.

Han har reist mye rundt i verden, og vet at dette må være i orden der dette er påkrevet.

Klager har fått refundert en forhåndsbetalt drikkepakke på cruiset med kr 2.520 og fått kr 4.783 som en «goodwill» kompensasjon fra Apollo. Han krever hele reisen refundert og dermed er gjenstående krav kr 4.856.

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

Når det gjelder reisedokumenter som kreves for borgere fra andre land, henviser Apollo alltid videre til det aktuelle lands ambassade for å få nøyaktig informasjon om dette. Det er de reisendes ansvar å ha gyldig pass og visum for det eller de land reisen går til. Det vises til informasjon på [apollo.no](http://apollo.no).

Det ble i salgssituasjon snakket om visum, og selger er helt klar på at hun har henvist videre om dette og ikke gitt kategorisk informasjon om at visum ikke var nødvendig.

Apollo har i denne saken valgt å refundere det kunden har betalt inn for drikkepakke om bord på MSC Preziosa i tillegg til kr 4.783 som er utbetalt til klager i juni 2014. Utover dette kan Apollo dessverre ikke se at det er grunnlag for å refundere ytterligere beløp eller kompensere på annen måte.

### **Nemnda bemerker:**

I medhold av Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 1 er avtalen inngått mellom partene ved bekreftet bestilling. Dersom kunden skal ha opplysninger om pass/visumforhold iht. Art. 4.2., er avtalen ikke bindende for kunden før disse opplysningene er gitt.

I arrangørens reisevilkår fremgår det hvilke krav som gjelder for norske statsborgere. Det står videre:

#### **«alle opplysninger gjelder for norske statsborgere (min uthevninɡ).**

For borgere med annen nasjonalitet og statsborgerskap enn norsk, kan visum være påkrevd. Undersøk dette med den aktuelle ambassade. Apollo er ikke ansvarlig for følgende av at en reisende ikke har gyldig pass eller visum.»

I saken er det påstand mot påstand når det gjelder spørsmålet om arrangøren ga tilstrekkelige opplysninger muntlig om visumkrav for en filippinsk statsborger som skulle reise på cruise i Middelhavet. Passasjeren ble avvist på cruiseskipet slik at verken passasjeren eller reisefølget fikk gjennomført turen.

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser legger til grunn at det er den reisende som først og fremst er ansvarlig for at pass- og visumforhold er i orden, uansett hva som har fremkommet i samtalen med turarrangøren om pass/visum.

Den som foretar en bestilling for andre plikter å gi korrekt og utfyllende informasjon om sin medreisende. Det virker ikke sannsynlig at en selger av cruisebilletter skulle ha - eller utgi seg for å skulle ha - oversikt over de forskjellige pass- og visumreglene som gjelder for andre lands statsborgere både i og utenfor

Schengen-området. Det legges derfor til grunn som mest sannsynlig at selgeren henviste klageren til den aktuelle ambassade når det gjaldt visumspørsmål for filippinske statsborgere i forhold de forskjellige cruisehavnene skipet anløp.

For nemnda fremstår det som relativt selvsagt at en person som er innvilget besøksvisum til Norge selv bør kontakte sin ambassade for å høre hvilke krav som gjelder hvis vedkommende i løpet av den perioden besøksvisumet gjelder for, ønsker å ferie i andre land enn i Norge.

Nemnda har merket seg at arrangøren, som en «goodwill», har refundert det som var innbetalt for en all inklusive-pakke som ikke ble benyttet samt ca. 50 % av cruisebilletten.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at det gis erstatning ut over det som allerede er utbetalt.

Vedtaket er enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Ellen Pytte, Star Tour AS, Karianne Haugom, Ving Norge 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.*