

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder informasjon om visumregler, Thailand.

Dato

18.09.2013

Saksnummer

10/13P

Tjenesteyter

Solfaktor Pluss

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Solfaktor Pluss

Antall reisende: 2

Reisens pris: 26.753,-

Saken gjelder:

Saken gjelder informasjon om visumregler, Thailand.

Klager anfører at da han og kjæresten ankom Thailand, fikk de problemer fordi kjæresten, som ikke er norsk statsborger, ikke hadde visum. Hun kom derfor ikke inn i landet, og de måtte returnere til Norge etter 1 time.

De mener informasjonen fra Solfaktor har vært for dårlig og ber om å få deler av reisens pris refundert.

Solfaktor Pluss har henvist til sine reisevilkår og den informasjon som er gitt på forhånd. Når en reise bestilles på nettet, må kunden krysse av for å ha lest og akseptert vilkårene. Der fremgår det to steder at kunden selv er ansvarlig for å ha gyldig pass og visum. I tillegg er det samme gjentatt i et eget Reisedokument som kunden her mottok 7. desember, ca. 1 uke før avreise.

Nemnda bemerker:

Etter nemndas syn er den informasjon Solfaktor har gitt om at det er kundens eget ansvar å ha gyldig pass og visum og sjekke visumreglene for landet de skal til, tilstrekkelig, god og dekkende informasjon. Det forhold at den ene av de to reisende i saken her var serbisk statsborger, var noe turarrangør ikke hadde kjennskap til. Turarrangøren hadde derfor ingen ekstra oppfordring til å gi ytterligere informasjon. Vedkommende selv og kjæresten visste på

den annen side om statsborgerskapet og hadde derfor for sin del en ekstra oppfordring til å undersøke visumreglene nærmere.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda kan ikke anbefale at det gis noe prisavslag.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS, Vigdis Lund Eriksen, 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.