

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris grunnet feilaktig informasjon fra selger vedr. visum.

Dato

17.09.2020

Saksnummer

2020-00239

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Den 12.06.2019 bestilte klager en pakkereise for fem personer med innkvartering på Hotel Fougere, Alanya, Tyrkia i perioden 20.07.2019 - 27.07.2019. Totalpris ca. 25 000 kroner.

Ved avgang den 20.07.2019 ble klagers kone og barn nektet innsjekking grunnet ugyldig visum.

Klager anfører at saken ikke dreier seg om selve visumsøknaden da de ikke søker om refusjon for visumet, men at saken omhandler feilaktig informasjon fra TUIs reisekonsulent da klager ringte for å bestille reisen.

Klagers representant anfører at klager ringte TUI for å forsikre seg om at hans vietnamesiske kone i det hele tatt kunne reise med Norwegian til Tyrkia. Klager spurte ikke om hva slags visum hans kone trengte, men om det var en mulighet for hans vietnamesiske kone reise med Norwegian. Klagers representant skriver at TUI bekreftet dette.

Klagers krav: Reisens totalpris på 25 000 kroner, samt 800 kroner for parkeringsbillett på avreisedagen.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

TUI anfører at deres reisekonsulent som hjalp klager med bestillingen den 13.06.2019 har opplyst at hun alltid informerer kundene om at de må søke om visum på forhånd og at TUIs visumregler gjelder for norske statsborgere. Dersom noen har andre nasjonaliteter, må de kontakte ambassaden og høre om de trenger visum.

I selve booking dialogen fremkommer følgende: Viktig informasjon Norske statsborgere må ha visum til Tyrkia før avreisedagen. Informasjon finnes under visum på tui.no. Følgende fremgår på bestillingsbekreftelsen: Norske statsborgere må ha visum til Tyrkia, før avreisedagen. Info finnes under visum på www.tui.no Passet må være gyldig i 6 måneder ved innreise. Videre fremgår følgende under <https://www.tui.no/reise-med-tui/pass-og-visum/>

- Alle reisende må ha med seg gyldig pass
- Alle reisende må selv sjekke om det er påkrevd visum dit man skal reise
- På flyplassen ved ut- og innreise er det legitimasjonskontroll
- På de fleste hoteller må du kunne legitimere deg ved innsjekking
- Norsk fremmedpass er ikke det samme som norsk statsborgerskap
- Reiser du med annet pass enn ordinært norsk pass, må du selv undersøke om du trenger visum for innreise
- Reisende som ikke er norske statsborgere, som har norsk fremmedpass og norske statsborgere som er født under en annen nasjonalitet, må selv undersøke om de behøver visum og sørge for å ha gyldig innreisetillatelse til ferielandet. Dette gjøres hos ambassaden til det landet du skal reise til.
- Vær oppmerksom på at passet bare er gyldig så lenge det er skadefritt.
- For mer spesifikk informasjon, vennligst kontakt respektive ambassade.
- Vi tar forbehold om eventuelle endringer i visum- og/eller passregler som ikke er tilgjengelige for oss.

TUI har bedt om en kopi av det elektroniske visumet som klager mottok per e-post fra Republic of Turkey hvor klager selv har fylt i nasjonalitet. Klager har ikke sendt kopi av visumsøknaden.

TUI anfører at de har fått følgende tilbakemelding og kommentar fra Norwegian: "E-Visum er i utgangspunktet OK for vietnamesiske borgere, men det ser ut ifra kvitteringen hennes at hun har søkt med norsk nasjonalitet men at resten av passdetaljene er fra passet hennes som er vietnamesisk.

Innsjekkingssystemene våre kommuniserer med databasen til tyrkiske myndigheter i sanntid og da jeg prøvde å gjenskape at hun skulle sjekke inn på en avgang til Tyrkia (se bort ifra rutenummeret og dato på bildet under) så fikk jeg til svar at hun ikke skulle aksepteres da det ikke kunne oppdrives et gyldig visum.

På alle avganger til Tyrkia må passdataene til passasjerene registreres og om nasjonaliteten ikke stemmer overens med visumsøknaden, vil det ikke være anledning til å sjekke inn på flighten. I og med at hun innehar et vietnamesisk pass så vil hun fremdeles regnes som vietnamesisk statsborger til tross for eventuell norsk oppholdstillatelse.

Her ser det ut til at handling agenten vår på OSL har gjort rett i å nekte de innsjekk da nasjonaliteten i E-visumet hennes ikke samsvarer med nasjonaliteten i passet hun har

brukt til å søke E-visum med og at hun sannsynligvis ville blitt deportert ved ankomst Tyrkia."

TUI stiller seg uforstående til klagers fremstilling av telefonsamtalen med TUIs medarbeider og klager. TUIs bookingmedarbeider har opplyst at hun alltid informerer kundene om at de må søke om visum på forhånd og at TUIs visumregler gjelder for norske statsborgere. Dersom noen har andre nasjonaliteter, må de kontakte ambassaden og høre om de trenger visum. TUI selger reiser til mange land og reisemål i hele verden og kan ikke kjenne til og være oppdatert på innreiseregler for samtlige nasjonaliteter. Derfor henvises det alltid til den ambassaden det gjelder og som har oppdatert informasjon.

TUI kan ikke se at de kan lastes i denne saken.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra TUI Norge AS.

Nemnda bemerker

Den 12.06.2019 bestilte klager en pakkereise for fem personer med innkvartering på Hotel Fougere, Alanya, Tyrkia i perioden 20.07.2019 - 27.07.2019. Totalpris ca. 25 000 kroner.

Ved avgang den 20.07.2019 ble klagers kone og barn nektet innsjekking grunnet ugyldig visum.

På alle avganger til Tyrkia må passdataene til passasjerene registreres og om nasjonaliteten ikke stemmer overens med visumsøknaden, vil det ikke være anledning til å sjekke inn på flyet. I og med at klagers kone hadde et vietnamesisk pass så regnes hun som vietnamesisk statsborger til tross for eventuell norsk oppholdstillatelse. Nasjonaliteten i E-visumet til klagers kone samsvarer ikke med nasjonaliteten i passet hun brukte til å søke E-visum. Dette fremstår som årsaken til hvorfor klagers kone med barn ikke fikk adgang til flyet. Spørsmålet for nemnda er hvem som skal bære risikoen for dette?

I henhold til avtalen mellom partene har TUI opplyst om at det er den reisende selv som må sette seg inn i gjeldende visumregler for det aktuelle stedet og for den aktuelle reisende. Det vises til informasjon som fremkommer på følgende hjemmeside og er å anse som en del av avtalen mellom partene. <https://www.tui.no/reise-med-tui/pass-og-visum/>.

TUI bestrider at deres bookingsmedarbeider har sagt annet enn at de alltid informerer kundene om at de må søke om visum på forhånd og at TUIs visumregler gjelder for norske statsborgere. Dersom noen har andre nasjonaliteter, må de kontakte ambassaden og høre om de trenger visum. Basert på at dette samsvarer med TUIs skriftlige informasjon mener nemnda at dette er tilstrekkelig sannsynliggjort.

Nemnda ser at denne reisen selvfølgelig ble en skuffelse for klager når klagers kone og barn ikke kom seg på flyet, men nemnda kan ikke se at det er sannsynliggjort et avvik i avtalen som tjenesteyter skal bære risikoen for. Nemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke får medhold.

Nemndas representanter

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Ragnar Wiik (Forbruker Europa)
- Linda Nordvold (Ving Norge AS)
- Ida Lehre (Apollo Reiser AS)