

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om erstatning for økonomisk tap som følge av feil informasjon vedrørende visumkravene for reise til Mexico.

Dato

30.07.2015

Saksnummer

145/14P

Tjenesteyter

Kilroy AS

Saken gjelder:

Krav om erstatning for økonomisk tap som følge av feil informasjon vedrørende visumkravene for reise til Mexico.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagers datter og hennes kjæreste hadde bestilt en reise til Mexico med hotell og dykkerkurs. Reisen skulle gå med fly fra Oslo den 02.07.14 via London til Miami og deretter til Cancun i Mexico. I forkant av reisen hadde klagers datter kontaktet Kilroy pr. e-post med spørsmål om hvordan visumprosedyren til Mexico foregår. Kilroy svarte at man ikke behøver visum til Mexico og at man får turistvisum som varer i opptil 90 dager når man ankommer flyplassen, så det trengte ikke klagers datter og hennes kjæreste å tenke på.

Ved gaten på Oslo Lufthavn Gardermoen den 02.07.14 blir de nektet adgang til flyet fordi de ikke har innreisepapirer til USA. De kontaktet Kilroy umiddelbart. Arrangøren avviste at de hadde noe ansvar under henvisning til at det var opplyst at det var påkrevd ESTA for reise til/ via USA. Nye billetter ble for dyrt, og klagers datter og kjæreste valgte å avbryte reisen.

Klagers datter fikk individuell rådgivning om at visum ikke er nødvendig til Mexico. Som profesjonell aktør og reisearrangør burde Kilroy ha opplyst om plikten til å søke ESTA når reisen gikk via USA. Klagers datter er 19 år og stilte i sin e-post til Kilroy i forkant av reisen spørsmål om visumprosedyren til Mexico.

Det vises til lov om pakkereiser § 3-3 der reisearrangørens informasjonsplikt vedrørende visumkrav fremgår.

Klager mener Kilroy har opptrådt uaktsomt og plikter å erstatte det økonomiske tapet som oppsto på grunn av feil informasjon om visumkravene for reise til Mexico.

Kilroy har i det vesentlige anført:

Kilroy presiserer at ESTA-informasjonen står svært godt forklart i reisevilkårene, som klagers datter og hennes kjæreste har mottatt flere ganger fra dem.

Reisevilkårene ble sendt både i tilbudsfasen og sammen med alle reisedokumentene etter betaling.

Kilroy mener å ha opprettholdt sin informasjonsplikt ved å gi konkret informasjon om ESTA i sine egne dokumenter. I tillegg henviser de til UD's hjemmeside www.landsider.no, da dette er den siden de mener er best og mest oppdatert på eventuelle endringer i innreisebestemmelser og offisielle reiseråd - noe de mener er hensiktsmessig for deres kunder å følge med på.

I Kilroys reisevilkår finner man følgende informasjon - som både er vedlagt som dokument og som lenke i flere e-poster fra Kilroy til de reisende:

«For reiser til/via USA kreves enten visum eller en elektronisk autorisasjon, Electronic System for Travel Authorization (ESTA).

Et skjema fylles inn senest 72 timer før avreise på <https://esta.cbp.dhs.gov>, dette koster pt 14USD. Manglende informasjon kan medføre at innreise avvises. Husk å registrere deg også ved transitt.

OBS! Får du ikke gjennomført reisen pga ugyldig pass, manglende visum, vaksinasjoner eller andre påkrevde dokumenter får du ingen refusjon i reisens pris og du må selv dekke eventuelle merkostnader.»

Videre viser Kilroy til lov om pakkereiser § 9-1 om kundens plikt til å sørge for å ha med seg pass, eventuelt visum og andre dokumenter som er nødvendige for å gjennomføre pakkereisen.

Kilroy tar til etterretning klagers ønske om at ESTA-informasjonen helst skulle stått på selve reiseruten, men de mener det ikke er noen tvil om at KILROY har informert de reisende om riktige innreisebestemmelser. Det er kundens plikt å sette seg inn i de dokumenter som arrangøren legger ved tilbudet.

Kilroy finner ikke grunnlag for å erstatte utgiftene klagers datter og hennes kjæreste fikk som følge av at de ikke hadde sørget for visum/elektronisk autorisasjon for reise via USA.

Nemnda bemerker:

Pakkereiseloven § 3-3 omhandler opplysninger som skal gis før avtalen om reise inngås. I tillegg skal kunden informeres om vesentlige praktiske forhold som har betydning for pakkereisen om pass, helsemessige formaliteter eller lignende.

I Alminnelige vilkår for pakkereiser fremgår det i punkt 4.4.2 Innreisebestemmelser følgende:

«Arrangøren/formidler skal før avtalen inngås, jfr. punkt 1.2 ledd, underrette kunden om at arrangøren/formidleren har plikt til å opplyse hvilke visumkrav det/de ønskede reisemål har for borgere fra EU/EØS-landene, og at kunden må gi arrangøren/formidleren de nødvendige opplysninger om sine egne og/eller medreisendes passforhold så snart som mulig, slik at opplysningene kan gis før avtalen er bindende, jfr. punkt 1. Dette budskapet skal

inntas på bestillingsbekreftelsen på en klar og iøynefallende måte. Gis konkrete opplysninger om innreisebestemmelser for den valgte reise av praktiske grunner først sammen med reisebekreftelsen eller senere, kan kunden heve avtalen og kreve det innbetalte depositum refundert i sin helhet dersom de aktuelle bestemmelser skaper problemer for hans reise.»

Så vidt reklamasjonsnemnda kan se av vedleggene, er reisen arrangert via mail.

Reisebekreftelsen med reiserute og navn på deltakerne er datert 11. juli 2014 og må være skrevet ut etter at de reisende ble avvist på Gardermoen.

I medhold av reglene som er sitert ovenfor, skal arrangøren før avtalen inngås, underrette kunden om hvilke visumkrav de ønskede reisemål har for borgere fra EU/ EØS-landene. Kunden skal kunne slå seg til ro med at alle nødvendige opplysninger for at reisen kan gjennomføres som planlagt gis før man forplikter seg til å kjøpe reisen. Det er videre et absolutt krav etter de Alminnelige vilkår for pakkereiser at visumkrav etc. skal inntas på bestillingsbekreftelsen på en klar og iøynefallende måte. (nemndas understreking)

Reisearrangøren anfører i sin mail av 2. juli 2014 at det er gitt opplysninger om visum til USA ved flere anledninger, både i tilbud, reisevilkår og i reisedokumentene. Nemnda legger til grunn at det henvises til brosyren «Reisevilkår og generell informasjon før du reiser».

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, de to representantene fra Forbrukerrådet og nemndas leder, kan ikke se at opplysningene er gitt på en måte som tilfredsstiller reglene i Alminnelige vilkår for pakkereiser om at de skal fremgå på en klar og iøynefallende måte.

Forespørselen om visumregler for innreise til Mexico underbygger at tilstrekkelig klare opplysninger ikke ble gitt. Forespørselen burde derfor ha utløst informasjon fra arrangørens side om hvilke visumregler som gjaldt for USA.

Mindretallet, reiselivsbransjens representanter, er ikke enige i at avtalen bør heves, men er enige i at opplysningene om innreisebestemmelser ikke kommer klart og tydelig frem i bestillingsbekreftelsen.

Etter dette anbefaler nemndas flertall at avtalen heves og at det beløp som er innbetalt i forbindelse med reisen tilbakebetales.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at avtalen heves og at det innbetalte beløp tilbakebetales.

Vedtaket er avsagt med den dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser 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.