

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris da klager ikke fikk reist til Egypt pga. at passet ikke var gyldig 6 mnd. etter hjemkomst. De ikke fikk tak i AmiSol før avreise for å sjekke om det var mulig å benytte nødpass.

Dato

19.02.2016

Saksnummer

154/15P

Tjenesteyter

Amisol Travel AS

Saken gjelder:

Krav om refusjon av reisens pris da klager ikke fikk reist til Egypt pga. at passet ikke var gyldig 6 mnd. etter hjemkomst. De ikke fikk tak i AmiSol før avreise for å sjekke om det var mulig å benytte nødpass.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise til Marriott Renaissance, Sharm el Sheikh, Egypt i perioden 07.06.15 - 14.06.15.

Lørdag den 6. juni på kvelden bestilte klager reisen til Egypt med avreise søndag 7. juni kl. 20.15.

Klager oppdaget at det ene passet gikk ut i september og at det følgelig ikke ville være gyldig 6 måneder etter hjemkomst.

Klager mener at informasjon om pass til Egypt kommer dårlig frem ved bestilling. Ved reiser som bestilles mindre enn 12 timer før avreise, bør det komme opp en varsel om at det er egne regler for reiser til Egypt.

Når det gjelder å få kontakt på telefon så er telefonnummer: 32 200 900 opplyst på AmiSols hjemmesider. På svareren sier de at de har åpningstider mandag til fredag 10.00-16.00. Ingen opplysning om annen plass man kan få kontakt. Heller ikke på billetten eller reisedokumentet.

Klager ringte rundt for å få informasjon om det var mulig å benytte nødpass til Egypt. Dessuten forsøkte de å finne ut om de kunne komme i kontakt med AmiSol på en søndag, men ingen opplyste om AmiSols nødnummer.

Klager ble bedt om å ta kontakt med AmiSol mandag morgen. Da klager fikk kontakt med AmiSol mandag ved åpningstid, fikk de beskjed om at de kunne benyttet nødpass.

Klager krever tilbakebetaling av reisens pris, eventuelt en ny reise.

Det vises for øvrig til klagers brev.

AmiSol har i det vesentlige anført:

AmiSol tilbakeviser klagers påstand om at reglene for innreise til Egypt kommer dårlig frem. AmiSol ønsker å understreke at opplysningene om pass/visumforhold er i henhold til de alminnelige reisevilkår for pakkereiser pkt 4.2. Amisol mener dessuten at disse opplysningene fremkommer tydelig i kommunikasjonen med kunden. AmiSol mener at de reisende selv har ansvar for å sette seg inn i innreiseregler som gjelder for reisemålet.

Da klager bestilte reisen så kort tid før avreise ville de ikke hatt mulighet til å endre reisen. En endring etter at det er mindre enn 15 dager til avreisedøgnet starter anses som en avbestilling.

AmiSol hevder at opplysningene om deres åpningstider i forbindelse med flyavgangen har vært tilgjengelig. Under «Åpningstider» på Amisols hjemmeside, 4. og 5. linje fra overskriften finnes informasjon om at de var tilgjengelige før flyavgangen for SM4772.

«Nødtelefon - kun ved nødstilfeller

+47 47 45 01 48 Søndag. Kl. 18.00 - 20.00 <http://www.amisol.no/servicelinker/amisol-travel-as/apningstider/>

Vi har heller ikke mottatt epost til post@amisol.no, eller andre henvendelser fra klager på facebook-AMISOLTRAVEL.

AmiSol anfører at Oslo Lufthavn Gardermoen har deres nødnummer, og at de ved flere anledninger har tatt kontakt via nødnummeret. Nødnummeret har vært i bruk så lenge Amisol Travel har hatt avganger fra Gardermoen.

Ved å trykke på linken til reisevilkårene kan de reisende, like under pkt. 1 lese følgende om pass/visumforhold: <http://www.amisol.no/Servicelinker/Servicelinker/Reisevilkar/>

Egypt: Pass må være gyldig i minst seks måneder etter hjemreise fra Egypt.

Under reisefakta om Sharm el Sheikh fremgår informasjon om at passet må være gyldig i 6 mnd. etter hjemreise.

Når kunder bestiller en reise gjennom AmiSol Travel får de umiddelbart tilsendt «Kvittering for bestilling». Denne inneholder informasjon om pass/visum for innreise til reisemålet.

I reisebeviset/billetten kunden får tilsendt per epost med «kvittering for bestilling», står det også informasjon vedrørende innreiseregler til reisemålet. Dette er det endelige dokumentet som kunden skal skrive ut og ha med på reisen.

AmiSol kan ikke se at det foreligger grunnlag for refusjon eller annen kompensasjon.

Det vises for øvrig til brev fra AmiSol.

Nemnda bemerker:

Etter nemndas syn er den reisende selv ansvarlig for å sette seg inn i de reglene som gjelder vedrørende pass og eventuelt visum, jfr. Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 7.7.2 d).

Spørsmål om nødpass burde ha vært rettet til den myndighet som utsteder pass, nemlig politiet. Der er telefonen døgnåpen. Eventuelt kunne man forsøkt å ringe UD, som også har døgnåpen telefonlinje for preserende spørsmål. Nemnda kan etter dette ikke se at klageren har krav på å få erstattet reisens pris.

Vedtak:

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt noen erstatning i dette tilfellet.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Ellen Pytte, Star Tour AS, Marianne Delbekk, 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.