

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Bulgaria, 6. - 20. juli 2010. Krav om refusjon av innbetalt beløp samt erstatning grunnet påstått uriktige opplysninger om visum.

Dato

..

Saksnummer

125/10

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Apollo Reiser AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: 25.166

Saken gjelder:

Reise til Bulgaria, 6. - 20. juli 2010. Krav om refusjon av innbetalt beløp samt erstatning grunnet påstått uriktige opplysninger om visum.

Klager har i det vesentlige anført:

Ved kjøp av reisen i Ticket Solsiden opplyste selgeren at klagerne ikke trengte visum for å komme inn i Bulgaria siden de hadde bosettingstillatelse i Norge.

Selgeren var bestemt og overbevisende.

Informasjonen viste seg å være feil. Klagerne ble ikke sluppet inn i Bulgaria fordi de hadde russisk pass og ikke norsk følge. Det hadde ingen betydning at de har bosettingstillatelse i Norge.

Da klagerne ble sendt tilbake til Norge, havnet de i Bergen. De bor i Trondheim.

De måtte overnatte på hotell og ta buss til Trondheim. Dette kostet kr 2.100.

Selgeren påstår i ettertid at hun ikke har sagt noe om at klagerne ikke trengte visum. Dette er løgn.

Klagerne krever refundert reisens pris samt dekket sine utgifter.

Apollo har tilbakebetalt kr 10.000.

Apollo har i det vesentlige anført:

Selgeren av reisen opplyser at spørsmålet om visum aldri ble tatt opp.

Hun understreket at hun alltid henviser til respektive ambassader når det gjelder visum, da reglene kan endres på kort varsel.

Det fremgår av alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 7 at den reisende plikter å ta med gyldig pass, eventuelle visa, helseattester, billetter og andre dokumenter for reisen.

Apollo kan ikke se at Ticket eller Apollo kan lastes for at klagerne ikke fikk innreise til Bulgaria og avviser kravet om refusjon av reisens pris, kompensasjon samt erstatning av ekstrakostnader forbundet med hjemreisen.

Apollo har refundert kr 10.000, som er de ikke påløpne kostnader i forbindelse med reisen.

Nemnda bemerker:

Norske borgere trenger ikke visum for å reise til Bulgaria.

Det er for øvrig kundens plikt å ta med seg nødvendige reisedokumenter slik som bl.a. visum der det er påkrevet.

Turarrangører/selgere av pakkereiser er normalt tilbakeholdende med å informere om hvilke visumkrav som gjelder for borgere fra stater som ikke er parter i

EØS-avtalen. Bakgrunnen for dette er at det er vanskelig å holde oversikt over hvilke regler som til enhver tid gjelder for det enkelte lands borgere.

Det er normal prosedyre å henvise kunder til å søke informasjon selv hos vedkommende lands ambassade.

Dersom selgeren / turarrangøren likevel uttaler seg om visumkrav, må kunden i utgangspunktet kunne stole på de informasjonen som gis.

En eventuell uriktig informasjon vil kunne medføre erstatningsansvar for turarrangør/ selger.

Det står i dette tilfellet påstand mot påstand om selgeren ga informasjon om visum eller ikke. Nemnda finner det vanskelig å ta stilling til dette spørsmålet uten å høre partenes muntlige forklaringer. Det har nemnda ikke anledning til, da nemnda kun behandler skriftlige klager. Nemnda finner etter dette ikke å kunne avgi uttalelse i saken. Saken avvises, jf. nemndsavtalen pkt 8 annet ledd pkt c), der det fremkommer at nemnda kan avvise klagen dersom

«saken reiser bevisspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen».

Vedtak:

Saken avvises.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS

Vigdis Fiske, Amisol AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS, Vigdis Fiske, Amisol AS.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.