

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Feilinformasjon om passkrav ved innreise til Sri Lanka.

Dato

22.05.2017

Saksnummer

2017-00444

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte flyreise tur/retur Sri Lanka for to personer med hotell en natt i dobbeltrom i periodene 21.01.2017 - 05.02.2017. Totalpris kr. 15.047.

Klager ble nektet utreise ved innsjekking på Qatar Airways grunnet annet krav til passet gyldighet enn det de hadde funnet fram til på offentlig informasjon, på regjeringen.no.

Klager mener informasjonen om dette på Apollos hjemmesider var alt for dårlig. Det ble henvist til Sri Lanka ambassades hjemmeside som ikke er spesielt enkel å finne fram i. Klager søkte derfor informasjon på regjeringens hjemmeside.

Klager registrerte at Apollo i etterkant av klagers reise, har lagt inn en tekst under "Reisemål" og "Sri Lanka" der det presiseres at passet må være gyldig i 6 måneder. Dersom dette hadde vært tilgjengelig i januar, hadde denne situasjonen ikke oppstått.

I tillegg anfører klager at det er betenkelig når et charterselskap som benytter rutefly og sender store grupper, ikke er tilgjengelig dersom uforutsette hendelser eller problemer skulle oppstå. Det kunne i dette tilfelle resultert i at klager kunne ha blitt ombooket til neste dag. Klager var ikke klar over at Qatar Airways som flyselskap ikke kan overstyre Apollos gruppebestilling.

I informasjonen som er tilgjengelig på apollo.no og som Apollo har levert som vedlegg i sitt tilsvar, står det uthevet: For de aller fleste land (altså ikke alle) utenfor Schengen skal passet være gyldig i minst 6 måneder. Det vises videre til det enkeltes lands ambassade/konsulat og til Utenriksdepartementets Reiseinformasjon. Klager har anført at de benyttet seg av sistnevnte og stolte på at den informasjonen som lå der var riktig. Klager finner det urimelig at de som kjøpere av reisen måtte sjekke at informasjonen Apollo henviser til var riktig.

I billetten fra Apollo fremgår det under Verd å vite: "Apollos kontor på Oslo lufthavn er bemannet 2 timer før hver charteravgang. Kontoret er ikke åpent ved avganger med rutefly". Apollo skriver i sitt tilsvaret at kontoret var åpent. Dette var et avvik fra den informasjonen som klager mottok og de kunne derfor ikke vite om det var åpent dersom det virkelig var åpent.

Klager holder fast ved at informasjonen fra Apollo var mangelfull/ feilaktig og årsak til at de ikke kunne benytte seg av reisen. Klager anfører at Apollo ved å legge til informasjon om pass/visum i etterkant har bekreftet i tilsvaret at de er enig i at informasjonen har vært for dårlig. Apollo er den ansvarlige part i denne saken og er etter klagers mening også erstatningsansvarlig.

Klager krever dekket flybilletter tur/retur Tromsø - Oslo kr. 2.396, fly Oslo - Colombo kr. 10.196 og hotell de tre første døgnene i Colombo som de hadde forhåndsbetalt kr. 2.455, totalt kr. 15.047.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager fikk ikke reist til Sri Lanka som planlagt da det ene av passene ikke var gyldig i 6 måneder etter hjemkomst.

Det er korrekt, som klager skriver, at Apollo har lagt til informasjon under Sri Lanka om passets gyldighet. Imidlertid viser Apollo til informasjonen som var tilgjengelig på apollo.no, uthevet øverst på vedlegg til nemnda. Denne informasjonen var tilgjengelig da klager var inne og leste dette. På Sri Lankas ambassades nettsider står det også at passet må være gyldig i 6 måneder. Apollo anfører at de ikke kan være ansvarlig for at Utenriksdepartementet ikke har riktig informasjon om pass/visum på sine sider.

Det er ikke flyselskapet som setter reglene for pass og visum, men det enkelte land. Flyselskapet er imidlertid forpliktet til å følge de reglene som gjelder, og ved manglende eller ugyldige dokumenter kan de avvise passasjerer.

De billetter Apollo kjøper av Qatar Airways kan ikke endres.

Den reisende er selv ansvarlig for at man har gyldige reisedokumenter, pass, visum o.l. og må dekke ev. merutgifter selv dersom ikke dokumentene er i orden.

Apollo gjør for øvrig oppmerksom på at deres representant på Oslo Lufthavn var tilgjengelig i det tidsrommet klager skulle reise. Kontoret er godt merket med Apollos logo, og telefonnummeret står også opplyst på apollo.no. Apollos representant på flyplassen kunne ha kontaktet Apollos vakttelefon.

Apollo kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

Nemnda bemerker

Spørsmålet i denne saken er hvem som skal bære det økonomiske ansvaret i en sak hvor passet til en av de reisende ikke hadde tilstrekkelig gjenværende gyldighetstid i forhold til krav satt av myndighetene i Sri Lanka. Forholdet førte til at en reise ikke lot seg gjennomføre fordi klageren ikke fikk tillatelse til å reise etter at det ved kontroll ble oppdaget at gjenværende gyldighetstid for passet var kortere enn seks måneder.

Klageren anfører at opplysningene på Apollos nettsider var misvisende. Arrangøren oppga feil gjenstående gyldighetstid. Også opplysningene i UD's reiseinformasjon om Sri Lanka var beheftet med feil, idet det ble opplyst at passet måtte være gyldig i inntil tre måneder etter planlagt utreisedato. UD's opplysninger var oppdatert pr. 27. mai 2016.

Både Apollo og UD har i ettertid endret sine nettsider.

På flyplassen ble det skissert en løsning med nødpass og eventuelt endring av billetten til neste dag. Det var imidlertid Apollo som måtte endre billetten fordi det var en gruppebillett. I Apollos informasjon på billetten ble det opplyst at deres kontor ikke var bemannet ved avreiser med rutefly, hvilket var tilfelle her. Også denne opplysningen viste seg i ettertid å være feil.

Enden på det hele ble at billettene tur/retur ble kansellert siden de ikke ble brukt ved utreise.

Nemnda legger til grunn at klageren har gjort det som var mulig i forhold til å forsikre seg om at passet var gyldig for innreise til Sri Lanka. Søknad om visum ble godkjent fra ETA. Både offentlig informasjon og opplysninger gitt både muntlig og skriftlig av Apollo ga informasjon om at passet måtte være gyldig tre måneder etter planlagt utreisedato. Når Apollo i tillegg til å feilinformasjon om passets gyldighetstid også feilinformerte om kontorets åpningstider på Gardermoen, kom klageren i den situasjon at billettene tur/retur ble kansellert etter at innsjekkingsskranken lukket, fordi de ikke var med som passasjerer ved utreisen.

Nemndas flertall, lederen og de to forbrukerrepresentantene, finner etter en samlet vurdering at det var feilinformasjon fra Apollo som var hovedgrunnen til at klageren ble nektet utreise. Det vises til pakkereiseloven § 3-3 som regulerer hvilke opplysninger som skal gis før avtale inngås. Kunden skal informeres om vesentlige praktiske forhold som har betydning for reisen, slik som pass, helsemessige formaliteter samt visumkrav. Denne bestemmelsen er ikke overholdt i dette tilfellet. Klageren har da etter nemndas syn krav på å få det tapet som oppsto dekket. Tapet er oppgitt til kr. 15.047.

Qatar har i mail av 31. januar 2017 opplyst at gruppebookinger etter utstedelse ikke er refunderbare eller mulige å endre.

Nemndas mindretall, reiselivsrepresentantene, er av den oppfatning at arrangøren ikke kan holdes ansvarlig for feilinformasjon når både UD's nettsider og landets ambassade har feil informasjon om krav til passets gjenværende gyldighetstid.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får dekket sitt tap med kr. 15.047.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)

Ellen Pytte (TUI Norge AS)