

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag pga. forsinket bagasje og mangelfull informasjon om driks.

Dato

01.06.2016

Saksnummer

209/15P

Tjenesteyter

EcoExpeditions

Saken gjelder:

Krav om prisavslag pga. forsinket bagasje og mangelfull informasjon om driks.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en tur for to til Kilimanjaro i perioden 10.07.15 - 19.07.15.

Flyet fra Gardermoen ble forsinket, så 50 minutter for flybytte på Arlanda ble redusert til 30 minutter. Klagers bagasje kom ikke med flyet ved flybytte på Arlanda.

Klager fikk ikke sin bagasje ved ankomst Tanzania og de måtte gå i samme klær hver dag, ingen kontaktlinser, dårlige solbriller og de frøs hver dag i de tynne soveposene de fikk låne. De kunne ikke sitte oppe etter middagen da de manglet boblejakke, ull-lue, votter og stillongs. Ryggsekken fikk de først på onsdagen og de måtte betale 60 euro og driks på 10 euro for å få sekkene bragt opp til campen. De hadde planlagt turen nøye og hadde blant annet kjøpt inn oppblåsbart liggeunderlag av dun pga. dårlig rygg.

Klager mener at SAS' minimumstider for transfer på Arlanda ikke er vesentlig i saken. Reisen videre gikk med Ethiopian Airlines og de har en annen minimumstid. EcoExpeditions hevder at det kun er SAS som håndterte bagasjen. Klager lurer på hvordan bagasjen skulle kommet med Ethiopian Airlines hvis ikke de også hadde håndtert den.

Klager har notert at det heller ikke stemmer at flybyttetiden er utenfor EcoExpeditions' kontroll. EcoExpeditions må kunne forventes å forutse at med så knappe marginer som de her har lagt opp til, og så regelmessig mindre flyforsinkelser tross alt er, så burde de ha forstått at det var mulig at klager kom til å miste flyet i Stockholm.

Det er ganske mange alternative avganger mellom Oslo og Stockholm hver eneste dag.

EcoExpeditions hadde et gjennomgående reiseansvar.

EcoExpeditions synes å ha veldige mange pussige ideer og utsagn om dette med utstyr og bagasje for en ekspedisjonstur.

Middagen siste kvelden skulle være inkludert. Dette mente hotellet var feil, men guiden ordnet opp.

Avslutningen på turen ble ikke spesielt hyggelig da guiden ønsket å få ekstra betalt siden de var så få i gruppen. Ha krevde også mer i driks. Klager trodde dette var ordnet før avreise.

Klager forsøkte å løse saken med EcoExpeditions og var innledningsvis fornøyd med et prisavslag på kr 3.000 per person. Men ettersom arrangøren ikke var imøtekommende, er klagers krav nå 50% av reisens totale pris, kr 6.200 per person, totalt kr 12.400.

Det vises for øvrig til klagers brev.

EcoExpeditions har i det vesentlige anført:

EcoExpeditions har ikke ansvar for å få frem innsjekket bagasje til bestemmelsesstedet. Det ansvaret har flyselskapet.

EcoExpeditions har vært i kontakt med SAS og har opplyst til nemnda at der har de bekrefter følgende:

«Det var SAS som opererte flyvningen Oslo - Arlanda og det er SAS sitt bakkepersonell som sørget for transfer av bagasje mellom flyene. Minimum transfer tid på Arlanda er 40 min og i dette tilfellet var transfer tid 55 min. De fleste som jobber med bestilling av flybilletter vet at en bestilling med kortere transfer tid enn det som er minimum, vil ikke bli bekreftet. Ethiopian sine transfer tider gjelder i Addis Abeba, (og muligens andre steder i Etiopia) men ikke på Arlanda.»

EcoExpeditions tar ikke ansvar for forhold utenfor deres kontroll og kostnader ved eventuelle forsinkelser må dekkes av deltagerne. Dette fremgår av reisebetingelsene. Klager aksepterte EcoExpeditions reisebetingelser da de bestilte reisen.

Klager har ikke fremlagt dokumentasjon på at bagasjen sto igjen i Stockholm. Det var også mellomlanding i Addis Abeba, så bagasjen kunne like godt ha blitt stående igjen i Addis Abeba.

På hotellet i Moshi er det en butikk der de kan leie alt utstyr som trengs for å bestige Kilimanjaro. At de ikke leide nok utstyr, kan EcoExpeditions ikke lastes for.

EcoExpeditions sendte egne folk til flyplassen for å hente bagasjen da den ankom. De rekrutterte også en bærer som ble kjørt til parken og bar opp bagasjen til 2200 høydemeter. Klager mottok bagasjen dag 4.

Klager har ikke betalt restbeløpet på kr 800.

Tips er ikke inkludert i prisen og all informasjon om dette er rådgivende. Det er ingen krav om å betale tips da det er frivillig dersom deltakerne er fornøyd med servicen.

Det er mulig å få erstatning for forsinket bagasje både hos SAS og på reiseforsikringen og dette har klager fått informasjon om flere ganger.

Det vises for øvrig til brev fra EcoExpeditions.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling

og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørens katalog m.v., jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 2.

Det fremgår av det som er medsendt av informasjon om flyreisen at det er arrangøren som har satt sammen reisen til og fra Tanzania som et ledd i en totalpakke. Da er det også arrangøren som er ansvarlig for at transfertidene ved flybytte tar tilstrekkelig høyde for forsinkelser og andre uregelmessigheter. En vanlig flyforsinkelse innebærer ikke en Force Majeure-situasjon. Den siterte bestemmelse om reisetider kommer heller ikke til anvendelse. Passasjerene har ingen innvirkning på forsinkede avgangs- og landingstider. Til orientering anbefaler profesjonelle reisearrangører vanligvis sine gjester å beregne minst 2 ½ til 3 timer mellom flyvninger i de tilfellene hvor reisen ikke i alle deler legges opp av reisearrangøren. Det kan for eksempel gjelde gjester som kommer fra forskjellige deler av landet og som slutte seg til en pakkereise som starter i Oslo. I denne saken er, som nevnt ovenfor, hele reisen arrangert av EcoExpeditions.

Slik nemnda ser saken er det arrangøren som har beregnet for kort tid mellom ankomst med SAS og avgang fra Stockholm med Ethiopian Airlines. Klagerne har etter nemndas syn krav på et prisavslag når en flyforsinkelse medfører utgifter og/eller ulemper for den reisende.

I dette tilfellet er det opplyst at klagerne var uten spesialbagasje i 4 døgn på en 7-dagers toptur til Kilimanjaro. Dette medførte at de hadde mangelfullt utstyr under store deler av turen, slik som beskrevet i klagen. De måtte selv betale for å få bagasjen brakt opp til det punkt på turen de befant seg da bagasjen ankom. Det er videre beskrevet at de fikk flere ubehagelige opplevelser med arrangørens innleide guider som krevde mer betalt. I tillegg måtte det argumenteres for at de skulle få en middag de allerede hadde betalt for på hotellet. Klagerne har krevd å få refundert 50% av reisens pris.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall for så vidt gjelder begrunnelse, men ikke i resultat.

Nemndas flertall, lederen og de to forbrukerrepresentantene, tar ikke standpunkt til hva slags avtale det var inngått om betaling til guidene, men finner at reisen led av mangler i og med at planleggingen av reisen ikke tok høyde for at det kan oppstå flyforsinkelser.

Nemndas mindretall, de to reiselivsrepresentantene, viser til minstetidene som er utarbeidet av flyplassene og IATA ved bestilling av gjennomgående reiser. Det er i det internasjonale bestillingssystemet lagt inn en minstetid mellom landing og videre forbindelse og hvor systemet finner frem til korteste reiserute der minimumstiden er hensyntatt.

Selv om EcoExpeditions la opp videre forbindelse fra Stockholm til Tanzania i tråd med dette, anbefaler nemndas mindretall kompensasjon for ulempen med at bagasjen kom forsinket frem, og slutter seg til forslaget om 25 % av reisens pris.

Etter en samlet nemnd finner etter dette at klagerne bør få et prisavslag på 25% av reisens pris, hvilket avrundet utgjør kr 6.200.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at klagerne gis et prisavslag på 25% av reisens pris, avrundet til kr 6.200.

Vedtaket er enstemmig i resultat, men ikke i begrunnelsen for resultatet.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge AS, Lisa Jørgensen, 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.