

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder diverse forhold ved rundtur på Cuba.

### Dato

25.09.2012

### Saksnummer

70/12

### Tjenesteyter

Star Tour AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: Star Tour AS**

**Destinasjon: Cuba**

**Antall reisende: 2**

**Reisens pris: 38.136,-**

**Tidspunkt: 111111 - 211111**

### Saken gjelder:

Saken gjelder diverse forhold ved rundtur på Cuba.

### Klager har påberopt følgende forhold:

\* På Gardermoen kl. 0400 om morgenen ble de avkrevet visum for å sjekke inn bagasjen. De hadde betalt kr. 475,- per person til Star Tour for visum.

Ca. 2 uker før avreise hadde de kontaktet Star Tour og etterlyst visaene og fikk da beskjed om at det ikke var nødvendig med visum ved avreise, men at de ville få det som gruppe ved ankomst Havanna. Først kl. 05.30 avreisedagen fikk de kontakt med Star Tour, som da ikke kunne hjelpe. I mellomtiden gikk flyet.

To andre par som skulle på samme tur, hadde fått sine visa og fikk derfor sjekket inn og reist. Det ble til slutt besluttet at klagerne skulle ta samme fly neste morgen etter at de hadde fått nye billetter og visa brakt til hotellet.

\* Ca kl. 20.30 neste kveld kom de til hotellet i Havanna og traff reiseleder.

De ble da fortalt at rundreisen skulle starte allerede neste morgen slik at de måtte opp kl. 03.15. De var trette etter en lang reise og fikk lite utbytte av turen neste dag. De hadde også

mistet fellesmøtet den første kvelden hvor det ble gitt opplysninger om reisen. De opplevde derfor en del ting på rundreisen som overrasket dem, men ikke de øvrige reisende som hadde vært på fellesmøtet.

\* Tilbake i Havanna var det ikke noe program fredag og lørdag før hjemreise.

Reiseleder hadde med en ny gruppe på byrundtur lørdag. Klagerne mener de burde ha fått tilbud om å være med på den turen i og med at de hadde gått glipp av den tilsvarende turen fordi de kom en dag senere.

\* Ved avreise til flyplassen søndag hadde det ikke blitt bestilt buss.

\* Flyet ble forsinket slik at de ikke rakk flyet videre fra Paris til Oslo, men måtte overnatte i Paris. Resultatet ble at to hele dager gikk bort for klagerne.

**Star Tour har opplyst at det oppsto en misforståelse ved deres kundesenter om visumplikten fordi det ved charterfly ikke er nødvendig med visum på forhånd, men det er visumplikt på rutefly.**

I forbindelse med hjemreisen ble det en 3 t forsinkelse på grunn av forsinket innkommet fly. Flyselskapet har forklart dette med «aircraft damage».

Flyselskapet ordnet med overnatting i Paris og fly til Oslo neste dag.

Når det gjelder dagsprogrammet, hadde klagerne fått opplyst på forhånd at det dag 2 var avreise for rundturen og at det i stedet ble tid til egen disposisjon i Havanna dag 8 og 9.

Som kompensasjon har Star Tour tilbudt 2 dagsandeler per person, totalt kr. 7.200,-, alternativt et reisegavekort på kr. 10.000,-.

#### **Nemnda bemerker:**

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. § 6-1 i pakkereiseloven. Mangler kan føre til prisavslag med mindre de blir avhjulpet innen rimelig tid. I dette tilfelle skulle Star Tour etter avtalen skaffe visum, men ved en misforståelse ble det ikke gjort i tide. Dette førte til at reisen ble forkortet med en dag og at klagerne gikk glipp av første dagen på Cuba. Etter pkt.8 f) i Alminnelige vilkår for pakkereiser foreligger det en mangel ved reisen hvis forsinkelse ved utreise medfører at oppholdet på reisemålet forkortes med mer enn 12 timer ved reiser som varer over 8 dager. Det foreligger følgelig her en mangel i forhold til pakkereiseloven som gir grunnlag for prisavslag.

Forsinkelsen på hjemreisen skyldtes etter det opplyste en skade på flyet.

Reklamasjonsnemnda legger til grunn at dette gjør at erstatningsansvaret i EU-forordning 261/2004 bortfaller. Imidlertid er forsinkelsen av en slik varighet at den utgjør en mangel i forhold til pakkereiseloven. Nemnda har tidligere lagt til grunn de samme regler som gjelder for forsinkelse ved utreise. Forsinkelsen ved hjemreisen var også på ca. 24 timer og gir dermed også grunnlag for prisavslag.

De øvrige forhold klagerne har tatt opp finner nemnda ikke er av en slik art at de utgjør en mangel i lovens forstand. For ordens skyld bemerkes at det fremgikk av det dagsprogram klagerne hadde fått sammen med billettene at det på denne turen ikke var fridag på dag 3, men i stedet fridager i Havanna dag 8 og 9.

Star Tour har tilbudt en kompensasjon på 2 dagsandeler per person, alternativt et reisegavekort på kr.10.000,-. Reklamasjonsnemnda finner at dette er en passende kompensasjon for de forsinkelser som oppsto.

#### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale kompensasjon utover det som er tilbudt fra Star Tour.

Vedtaket var enstemmig.

#### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Solveig Kohagen, Ving Norge AS

Unn Vestad, Tyrkiareiser AS.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Solveig Kohagen, Ving Norge AS, Unn Vestad, Tyrkiareiser 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.*