

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om dekning av merutgifter da togreisen "Norway in a nutshell" ble kansellert.

Dato

30.04.2017

Saksnummer

2016-00003

Tjenesteytere

Fjord Tours

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reisen "Norway in a nutshell" fra Oslo 15. - 16. oktober 2016 hos Fjord Tours.

Først da klager ankom Myrdal, fant de ut at togreisen "Norway in a nutshell" var kansellert. Klager ble ikke informert om dette.

Hverken Fjord Tours eller NSB vil dekke klagers merutgifter til hotell, fly, buss, taxi, tog og tapt arbeidsfortjeneste.

Klager har fått refundert prisen for "Norway in a nutshell" med kr. 5.300, men krever å få dekket de øvrige merutgiftene på kr. 6.270,57 fra Fjord Tours i og med at han bestilte reisen hos Fjord Tours og ikke direkte hos NSB.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Fjord Tours har anført at saken er avsluttet fra Fjord Tours side da de i mail av 18.10.2016 informerte om at de ville refundere rundturen "Norway in a nutshell" kjøpt gjennom Fjord Tours, med kr. 5.300.

Togreisen ble kansellert grunnet politisk streik hos de ansatte i NSB. Fjord Tours mottok informasjon om de kansellerte togene kort tid før avgang og gjorde sitt beste for å organisere alternative reiseruter for sine kunder. Fjord Tours skriver at de sendte mail til klager om kanselleringen fredag 14.10.2016.

I og med at streiken var forhold utenfor Fjord Tours kontroll, henviste de klager videre til sitt forsikringsselskap eller til NSB Servicesenter i mail av 18.10.2016.

Fjord Tours viser til at klager tok kontakt med NSB Servicesenter den 26.10.2016 og mener at saken derfor må tas videre med NSB.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Fjord Tours.

Nemnda bemerker

Saken gjelder spørsmålet om arrangøren av Fjord Tours er erstatningsansvarlig for utgifter klageren har pådratt seg i forbindelse med at turen ble kansellert på kort varsel etter at klageren hadde kommet til Norge. Grunnen til kanselleringen var streiken blant NSB-ansatte. Streiken startet 29. september 2016 og ble trappet opp 8. oktober 2016 ifølge offisielle opplysninger fra NSB på nsb.no.

Etter nemndas syn er arrangøren ansvarlig for å varsle turdeltakerne på et så tidlig tidspunkt som mulig. Nemnda tar ikke endelig stilling til om det ble sendt noen mail fra arrangøren til klageren kort tid før 15. oktober, men lite tyder på det, ettersom klageren la ut på reisen. Uansett finner nemnda at det er uaktsomt av arrangøren ikke å varsle om at turen ikke lot seg gjennomføre på et tidligere tidspunkt, tatt i betraktning av at NSB varslet opptrapping av streiken den 8. oktober 2016. De ble da opplyst at blant annet noen av togene mellom Oslo og Bergen samt togene på Vossebanen og Arnalokalen ville bli tatt ut i streik.

Etter nemndas syn var det meget risikabelt å satse på at turen kunne gjennomføres etter at varselet om opptrappingen ble gitt den 8. oktober.

Turen startet fra Oslo med tog 15. oktober og gikk deretter med tog fra Bergen til Voss og buss til Gudvangen. Resten av turen lot seg ikke gjennomføre og klageren måtte ta seg tilbake til Bergen på egenhånd.

Klageren har fått refundert det som var innbetalt til arrangøren, kr. 5.300, men krever i tillegg erstattet kr. 6.270,57.

Den som blir satt i en erstatningsbetingende situasjon har et selvstendig ansvar for å begrense skaden.

Nemnda har gjennomgått de forskjellige postene i kravet. Etter nemndas syn kan det ikke kreves refusjon for en flybillett som ble bestilt og betalt uten at man på forhånd hadde sjekket om man ville rekke en connecting flight fra Oslo lufthavn til Serbia. Bussutgiften fra Bergen til Flesland kan nemnda heller ikke se at det kan kreves erstatning for, fordi utgiften etter all sannsynlighet henger sammen med det faktum at man ikke sjekket flytider etc. og derfor reiste forgjeves ut til Flesland. Nemnda kan heller ikke se at klageren har krav på dekning for to ekstra dager i Oslo og for tapt arbeidsfortjeneste. Turen ble tvert imot forkortet og flybilletten til Serbia kunne endres,

noe det er krevet erstatning for. Basert på klagerens egen talloppstilling i klagen, finner nemnda at arrangøren bør erstatte kr. 603,30 av de utgiftene som fremgår av klagen.

Vedtak

Nemnda anbefaler at klageren får erstattet utgifter med kr. 603,30.

Nemndas representanter

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Hanne Åsell (TUI Norge AS)
- Anne Edvardsen (Ving Norge AS)