

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag pga. dårlig standarden på bussen og kalde spisesteder.

Dato

12.02.2016

Saksnummer

69/15P

Tjenesteyter

TSS Travel Service Scandinavia AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag pga. dårlig standarden på bussen og kalde spisesteder.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en rundreise i Tyrkia etter da de som kunde i Småbåtregisteret fikk tilbud om «5-stjerners studietur Opplev høydepunktene i Istanbul, Ankara og Kappadokia» i perioden 13.02.15 - 20.02.15.

Klager ble fraktet med en usedvanlig dårlig buss som ikke hadde sikkerhetsseler, varme eller aircondition. Bussen var iskald om morgenen og etter alle stopp og den hadde ikke varmeapparat eller aircondition. Deltakerne måtte kjøpe pledd for å kunne sitte på de iskalde setene. Det tok timer før de kunne se skikkelig ut og de måtte tørke av doggen på rutene. Sidevinduene for sjåføren hadde varmetråder som ikke virket. Sikkerhetsbelter manglet på alle setene. Dekkene var av forskjellig fabrikat, nærmest uten mønster, kun langsgående, men hard og glatt gummi. Gruppen burde ha fått en annen buss. Deler av turen var det glatt og snø.

Mange av deltakerne ble forkjølet, inkludert klagers kone.

Alle spiselokalene var kalde og aller verst på de siste to hotellene.

Etter norske krav, ikke godkjente «vinterdekk». Dekkene var glatte og harde. Klager som var norsk burde fått en standard på bussen som i Norge. De andre bussene var av bedre standard, noe klager finner meget klanderverdig.

Klager forventer å få en akseptabel refusjon.

Det vises for øvrig til klagers brev.

TSS Travel Service Scandinavia AS har i det vesentlige anført:

TSS Travel Service Scandinavia legger stor vekt på sikkerheten i bussene og forsikrer klager om at de prioriterer et regelmessig vedlikehold av bussene. I tillegg tilpasses bussene vær- og føreforhold.

Reisearrangøren takker for merknadene angående bussene. Disse er sendt til det lokale selskapet for evaluering da TSS ønsker å opprettholde den høye standarden i fremtiden og for å sikre seg at kundene er fornøyde.

TSS kan ikke forhindre at gjester smittes av vanlige virus gjennom kontakt med andre mennesker. Dette kan alltid skje, også før en reise.

TSS Travel Service Scandinavia AS kan ikke etterkomme klagers krav om erstatning.

Værforholdene var ekstraordinære den perioden klager ferierte i Tyrkia. Temperaturene var lavere enn normalt med snø og minusgrader noen av nettene. Gjennomsnittstemperaturen i Tyrkia er på 12 - 15 grader om vinteren.

Bussen og hotellene kan ikke sammenlignes med norsk standard, men tilfredsstiller tyrkisk standard.

I TSS vilkår fremgår under pkt. 8.2 f) III «abnormal weather and other natural conditions the organizer did not or should not have knowledge of are not regarded non-performance of the contract.»

Ifølge busselskapet tilfredsstilte bussen den standarden som er påkrevd av tyrkiske myndigheter i forhold til vinterføre. I Tyrkia er det ikke påkrevd at bussens fire dekk er vinterdekk. En eventuell klage bør stilles til tyrkiske myndigheter. Bussen ble kontrollert av TÜVTÜ og godkjent frem til 16. mai 2015.

Busselskapet har bekreftet at bussen hadde installert varme og luftkondisjonering, men at dette ikke fungerte tilfredsstillende pga. den unormalt lave temperaturen denne perioden.

Når det gjelder lav temperatur innendørs på hoteller og spisesteder, ble dette ikke tatt opp med guiden i løpet av rundreisen.

TSS forstår at værforholdene og den tyrkiske bussen og hotellene ikke svarte til klagers forventninger. Imidlertid kan reisearrangøren ikke være ansvarlig for ekstraordinære forhold som ligger utenfor reisearrangørens kontroll.

TSS Travel Service Scandinavia kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag.

Det vises for øvrig til brev fra TSS Travel Service Scandinavia AS og Advokatfirmaet Selmer DA som representerer TSS Travel Service Scandinavia AS.

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.

Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlig ulempe for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2.

Det fremgår av Alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 8.2 f) IV at forhold som den reisende må regne med kan oppstå fra tid til annen, og som ligger utenfor arrangørens kontroll, normalt ikke regnes som en mangel ved pakkereisen.

Pakkereisenemnda legger til grunn at reisen foregikk på en årstid hvor det normalt er over 10 plussgrader i det området rundreisen foregikk. I det tidsrommet klageren deltok på reisen var det imidlertid ekstraordinært lave temperaturer i området. Det er opplyst at nattetemperaturen sank til under null grader flere netter og at det følgelig var kalde morgener med delvis glatte veier.

Verken bilpark eller bygninger i sydlige strøk er vanligvis utstyrt for kuldeperioder hvor temperaturen synker under null grader. Det ligger derfor i sakens natur at det vil være kjølig innendørs og at varmeanlegget i busser ikke er dimensjonert slik det er i de nordiske land. Det medfører at varmeapparatet fungerer dårligere i perioder med ekstraordinært lav temperatur. Slik nemnda ser det, er dette forhold som ligger utenfor arrangørens kontroll, og som ikke kan utløse prisavslag.

Nemnda har videre merket seg at klageren mener at busser som transporterer norske passasjerer bør ha norsk standard.

Til det er å bemerke at vestlige land som oftest har egne kravspesifikasjoner til kjøretøyer. I de fleste land foretas regelmessige kontroller av kjøretøyene. Det er opplyst av arrangøren at dette også er tilfelle i Tyrkia, og at bussen var kontrollert og godkjent frem til 16. mai 2015. Dette er det fremlagt dokumentasjon på. Så lenge bussen er i samsvar med nasjonale regler, innebærer det ingen mangel at den ikke er utstyrt i henhold til norske regler.

Pakkereisenemnda kan etter dette ikke se at det leverte produkt lider av mangler som kan føre til prisavslag.

Vedtak:

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt noe prisavslag i dette tilfellet.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Hanne Åsell, Star Tour AS, Anne Edvardsen, Ving Norge 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.