

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet manglende reiselederservice ved flybytte på rundreise.

### Dato

24.01.2019

### Saksnummer

2018-03218

### Tjenesteytere

Temareiser Fredrikstad AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder pakkereise for to personer på rundreisen "Med LPU til Det ukjente Europa - Makedonia og Albania" i perioden 01.09.2018 - 08.08.2018. Totalpris kr. 33.470.

Ved flybytte i Istanbul kom ikke klagerne seg om bord på flyet videre til Skopje fordi de var usikre på hvilken gate flyet skulle gå fra. Klageren fant ikke noen av de andre i reisefølget eller reiselederen og fikk liten hjelp av de flyplassansatte grunnet språkproblemer.

Klageren var en av de siste som gikk av flyet og så ingen av reiselederne på flyplassen. Klager mener det ikke kan stemme at reiselederne fra Temareiser Fredrikstad samlet gruppen på flyplassen i Istanbul. Reiselederne burde ha sørget for at alle kom seg om bord på flyet videre til Skopje.

Klager krever å få dekket hotellovernatting i Istanbul, nye flybilletter til Skopje, kr. 4.295 per person, samt kompensasjon for tort og svie.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Tidsforskjellen mellom Norge og Tyrkia ble opplyst både på flyet til Istanbul og på skjermene på flyplassen. På flyet ble både norsk tid og lokal tid i Istanbul vist. I tillegg fikk alle i gruppen utdelt flybilletter og reiseprogram som viste tider for fly.

Reiselederne samlet gruppen ved ankomst Istanbul. De hadde skilt med Temareiser Fredrikstad på, som de holdt opp i ankomsthallen. Klagerne pluss to til var de eneste som ikke stoppet sammen med resten av gruppen. Kort tid etterpå ble de observert 25

meter fra riktig gate. Dette viste at de hadde funnet riktig gate, og hadde satt seg for å vente.

Gaten ble ikke byttet etter at flyet var satt opp. Det var opplyst om gate og lokal tid på alle skjermer. Temareiser Fredrikstad mener dette burde være tilstrekkelig for å kunne følge med selv uten behov for å snakke med flyplassansatte. Derfor burde ikke språkutfordringer vært et problem. Ingen øvrige deltagere hadde problemer med å finne riktig gate.

Etter arrangørens syn må klageren ha glemt tiden. Tydelig informasjon og i tillegg skjermer som viste gate og lokal tid burde vært tilstrekkelig. Det var heller ingen endringer i tider eller gate. Temareiser Fredrikstad mener de ikke kan lastes for at klager ikke rakk flyet.

Temareiser Fredrikstad sørget for gratis transport fra flyplassen i Skopje, og klager fikk tilbud om å bli kjørt direkte til byvandringen som resten av gruppen skulle på. Den ene klageren ble med på denne, mens den andre valgte å dra til hotellet.

Temareiser Fredrikstad kan ikke ta på seg ansvaret for hvordan hotellet i Skopje hadde utformet resepsjonen. Dette er et 5 stjerners hotell som er mye brukt, og de har tidligere ikke mottar klager på dette. Temareiser Fredrikstad tilbød klager lege, men dette var ikke nødvendig.

På mange hoteller er det vanlig at dusjen er plassert i badekaret.

Temareiser Fredrikstad gjennomfører ca. 120 gruppeturer pr år med totalt ca. 2.500 gjester. Deres reiseledere har lang erfaring, og har hatt med mange grupper på turer de fleste steder i verden.

Temareiser Fredrikstad mener de bisto klager med å løse problemet da de ikke rakk flyet fra Istanbul. Temareiser Fredrikstad hentet klager på flyplassen, og la til rette for dem ifølge program etc. slik at de så snart som mulig kunne fortsette reisen sammen med gruppen.

Temareiser Fredrikstad mener de har opptrådd i henhold til hva som forventes av en reisearrangør og avviser klagers krav.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Temareiser Fredrikstad 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 avhjelpest innen rimelig tid og uten vesentlig ulempe for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2.

Turen besto av en rundreise fra 1. til 8. september og innebar en mellomlanding i Istanbul på vei til Skopje. Klagerne fant ikke frem til riktig gate i Istanbul og rakk ikke flyet. De pådro seg utgifter til hotell og nye flybilletter. Dette krever de dekket. I tillegg kreves erstatning for tort og svie.

Nemnda legger til grunn at det fulgte en faglig og en teknisk reiseleder med på turen. Nemnda vet ikke det eksakte antall reisende, bortsett fra at det må ha vært over 20 stykker fordi dette var grensen for at turen skulle bli noe av. Klageren hevder at det var 15 reisende. I mangel av eksakte opplysninger antas det likevel at antallet har vært relativt begrenset slik at reiselederne hadde oversikt over hvem som deltok. Det fremgår at de to klagerne ble observert på en kaffebar ikke langt fra gaten til flyvningen de mistet. Det fremgår videre at de to var blant de siste som forlot Istanbulflyet fordi en av dem hadde et vondt kne samt en del bagasje. Etter nemndas syn burde den tekniske reiselederen ikke forlatt den gaten flyet landet ved før alle deltakerne i gruppen var gjort rede for.

Slik nemnda ser saken betaler man ekstra i forhold til en vanlig pakkereise for både teknisk og faglig reiseledelse når man reiser på et arrangement som det påklagede. Da er det en del av reiseledertjenesten å få deltakerne med på neste flyvning ved mellomlanding. Det er vedlagt et bilde som viser at det var relativt uoversiktlige forhold i avgangshallen, og i en slik situasjon er det viktig at reiselederen beholder oversikten. Det kan vedkommende ikke ha gjort i dette tilfellet. Nemnda anbefaler derfor at arrangøren betaler de ekstraavgiftene som påløp i Istanbul til hotell og til nye billetter til Skopje. Disse beløp seg til kr. 4.295 per person.

Det er videre klaget over utformingen av hotellresepsjonen i Skopje og over at det var vanskelig å komme opp i badekaret for å dusje.

Nemnda har sett på bildene og er for såvidt enig i at resepsjonsområdet kan by på utfordringer. Det er likevel slik at den enkelte reisende selv må være oppmerksom på sine omgivelser. Så vidt vites var klageren den eneste som snublet i kanten ved resepsjonsdisken.

Når det gjelder badekaret er nemnda også enig i at det ikke er tilpasset eldre gjester. Ettersom arrangøren opplyser at dette er en vanlig badeinnredning finner imidlertid nemnda det vanskelig å karakterisere det som en mangel.

Det følger av pakkereiseloven § 6-4 tredje ledd at selv om den reisende ikke har hatt økonomisk tap, kan han tilkjennes en ikke-økonomisk kompensasjon for ulemper, tort og svie såfremt mangelen ved reisen har voldt ham «vesentlig ulempe». Denne type

kompensasjon tilkjennes svært sjelden, og nemnda kan etter en samlet vurdering ikke se at forholdene ligger slik an i denne saken at en slik kompensasjon bør tilkjennes. Klagerne valgte selv å være blant de siste som forlot flyet. Dette var antagelig en medvirkende årsak til at reisefølget ble vanskelig å finne.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klagerne får dekket hotell og flybilletter med kr. 4.295 per person, totalt kr. 8.590.

### **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ellen Pytte (TUI Norge AS)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)

Hana Temsamani (Forbrukerrådet)