

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet insekter på rommet. Oversittet klagefrist.

### Dato

22.05.2018

### Saksnummer

2018-00454

### Tjenesteytere

World Visitor AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise til Paris med fire overnattinger og ble innkvartert på Qulays Hotel Golf Paris Est i perioden 02.09.2017 - 06.09.2017. Totalpris kr. 6.365 for en person.

Klager begrunner sin klage med at hun fikk allergiske plager pga. utslett fra veggdyr. Hun måtte ta allergimedisiner og rengjøre alle klær etter reisen. Hun fremsetter ikke klagen fordi hennes reisepartner fikk penger tilbake etter et forlik med World Visitor AS, jfr. sak nr. 2017-02752.

Klager sendte brev til World Visitor 19.09.2017. Hun fikk ikke svar tilbake, og klager tok kontakt med selskapet i etterkant. Klager anfører at selv om fristen var gått ut, kan hun ikke se noen grunn til at hennes klage avvises.

Klager har mottatt tilbud fra World Visitor om en erstatningsreise, men at en slik reise kan hun bestille på nett til samme pris.

Klager krever kr. 5.000 i erstatning for problemer hun ble påført i løpet av ferien og etter hjemkomst.

Det vises for øvrig til korrespondanse med arrangøren.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

World Visitor avviser klagers krav siden klagen ikke ble sendt World Visitor innen fire uker etter hjemkomst. World Visitor henviser til sine reisevilkår punkt 7.2 c) : «Uansett må skriftlig klage være fremsatt til arrangøren eller reisebyrå hvor reisen er kjøpt, senest fire uker etter reisens avslutning, men mindre særlige grunner gjør det rimelig å forlenge klagefristen.»

Klager henvendte seg først til World Visitor den 30.11.2017, altså tre dager etter at saken til en medreisende var avgjort- Klager påsto da å ha sendt et brev tidligere, noe World Visitor bestrider.

World Visitor har klare rutiner: Alle brev blir scannet og lagt inn i deres kundeservicesystem. Brevene får et saksnummer og blir håndtert av kundebehandler på lik linje som henvendelser per e-post. Dette kan spores i deres kundeservicesystem. World Visitor kan ikke se å ha mottatt brev fra klager slik hun hevder.

Da klager sender kopi av brevet viser det seg at det er tilbakedatert. Brevet er påført saksnummer til medreisende i Pakkereisenemnda. «PS Jeg viser til saksnummer 2017/02752 da vi delte rom.» Saksnummeret ble tildelt fra Pakkereisenemnda den 02.11.2017 altså langt mer enn fire uker etter hjemkomst. Brevet med saksnummer ikke kan være sendt innen klagefristen.

Legeattesten er utstedt på basis av et bilde den 30.01.2018, altså flere måneder etter hjemkomst. Det ikke finnes noe bevis forat bildet er tatt av den reisendes arm. Det kan like gjerne vise medreisendes eller en tredje persons arm.

World Visitor har gjentatte ganger informert klager om at hennes klage ikke kom inn innen svarfristen.

World Visitor har likevel av "kundeservicehensyn" tilbudt klager betydelige rabatter på en ny reise, f.eks. opp til kr. 6.000 i rabatt per person på en reise til Kroatia høsten 2018.

Arrangøren anser dette som et forsøk å følge opp klagen til medreisende for å få erstatning i etterkant, selv om klagefristen var utløpt. World Visitor ber om at klagen avvises med begrunnelse i reisevilkår punkt 7.2 c) klagefrist.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra World Visitor 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. Turarrangøren har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler. Denne rett forutsetter at turarrangøren gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom turarrangøren ikke har gitt anvisning på noe annet, vil det etter nemndas vurdering være naturlig å ta opp manglene direkte med hotellet. Fører ikke dette frem, må turarrangøren kontaktes snarest. Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en

måte som gir turarrangøren mulighet til å avhjelpe manglene, vil man normalt ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

I medhold av pakkereisevilkårene punkt 7.2 c) må en klage være fremsatt senest fire uker etter reisens avslutning, med mindre særlige grunner gjør det rimelig å forlenge klagefristen.

Arrangøren har påvist at klagen er fremsatt lenge etter at turen ble avsluttet. Den første henvendelsen er registrert 30.november 2017. Klager hevder at hun klaget på et tidligere tidspunkt, men kopien av brevet hun sendte inn, som skulle dokumentere en tidligere klage, er påført et saksnummer fra en annen sak. Dette saksnummeret ble påført den andre saken av Pakkereisenemnda 2.november 2017. Den saken ble forlikt og trukket fra behandling i nemnda.

Nemnda kan ikke se at det er rimelig å forlenge fristen i denne saken. Fristen er blant annet satt fordi bevisene i saken svekkes eller er vanskelig å innhente når det har gått lang tid. Denne saken er etter nemndas syn et eksempel på det. Det er blant annet fremlagt en legeattest datert 30.januar 2018 med uttalelse om et utslett som vises på et bilde som kan være av klagerens arm. Det er ikke noen notoritet rundt bildet. Så vidt nemnda kan se er det ikke datert. Turen ble avsluttet 6.september 2017.

Arrangøren inngikk forlik med en medreisende som klaget innen fire-ukersfristen. Saken er omtalt ovenfor. I den foreliggende sak har det gått adskillig lenger tid før klage ble fremsatt, og bevissituasjonen er, som omtalt ovenfor, ikke tilfredsstillende. Etter nemndas syn kan saken ikke tas opp til behandling slik den nå er opplyst.

Utgifter i forbindelse med sykdom under en reise er et forsikringsspørsmål. Det som kan dokumenteres av påløpte utgifter bør derfor presenteres for forsikringsselskapet sammen med et krav om dekning.

Nemnda kan ikke anbefale at det gis prisavslag eller erstatning i dette tilfellet.

## **Vedtak**

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

## **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)

Ane Køber Opstad (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)