

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder forkortet opphold på reisemålet på grunn av feilinformasjon, los.

### Dato

21.05.2013

### Saksnummer

289/12

### Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

### Turarrangør: Apollo Reiser AS

### Antall reisende: 2

### Reisens pris: 9.856,-

### Saken gjelder:

Saken gjelder forkortet opphold på reisemålet på grunn av feilinformasjon, los.

### Klager anfører at han bestilte reise til los slik at de skulle få 6 fulle dager der.

På forhånd hadde de kontaktet Apollo om regulariteten på båten mellom Santorini og los og fått beskjed om at den var god, men at vinden noen ganger medførte kanselleringer. Ved ankomst Santorini søndag 16. september fikk de vite at båten til los var innstilt på grunn av tekniske problemer. De kom da til los først mandag.

Tirsdag fikk de beskjed om at det ville bli hjemreise allerede lørdag med overnatting en natt på Santorini. Vertinnen på hotellet opplyste at båten var tatt ut av trafikk på søndager resten av sesongen og at det skjer hvert år.

Dette året hadde det skjedd uken før klagers reise.

Det var altså heller ikke tekniske problemer som hadde ført til at de måtte bli en natt på Santorini ved ankomst. Oppholdet på 6 dager på los ble dermed redusert til 4 dager. De krever 50 % refusjon av reisens pris.

Apollo har hatt kjennskap til de årvisse innstillingene, men har fortsatt å selge reiser i september likevel. Båten ble innstilt en uke før klagers reise, men de fikk likevel ikke beskjed. På Santorini fikk de bevisst feilaktig beskjed om tekniske problemer og ingen beskjed om en dags tidligere hjemreise.

**Apollo har anført at det er færre avganger mellom de greske øyer i lavsesongen. Derfor opplyser de om at endringer kan oppstå i tillegg til det som kan følge av vær og vind. Dette er noe Apollo ikke kjenner til i forkant og Apollo visste heller ikke om det på bestillingstidspunktet. Apollo er ellers enig i at korrekt informasjon om returreisen fra los skulle ha vært gitt ved ankomst.**

Fordi det er tatt forbehold om endringer i transferteksten, er det ikke grunnlag for å kansellere reisen, men på grunn av mangelfull informasjon da de kom til Santorini, vil Apollo gi kr.500,- per person i prisavslag.

#### **Nemnda bemerker:**

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag.

Opplysninger i kataloger eller på nettet inngår som en del av avtalen.

I dette tilfelle hadde Apollo gitt følgende informasjon om transfer fra Santorini til los:

« Ventetid/overnatting på Santorini kan forekomme i forbindelse med båttransporten både ved ankomst og avreise. Sterk vind forekommer. Ventetid på opptil 6 timer i havnen kan forekomme, da båten som benyttes venter på alle sju fly som lander med gjester. Forbehold om evt. endringer. Apollos personale assisterer ved ankomst og avreise på Santorini».

Her er det altså tatt forbehold om at overnatting på Santorini kan forekomme både ved ankomst og avreise og tatt et generelt forbehold om endringer.

**Nemnda Flertall, finner da at Apollo med dette har gitt tilstrekkelig informasjon og tatt de nødvendige forbehold for slik innstilling av fergen som det som forekom her.**

**Mindretallet, forbrukernes representanter, har kommet til et annet resultat.**

Arrangør er forpliktet til å transportere klager til bestemmelsesstedet til avtalt tid.

Det er forståelig at arrangør tar forbehold om kansellering av transport ut til øyene på grunn av vær, vind og andre forhold som ingen har herredømme over.

Slik vi ser det, er forbeholdet ikke ment å dekke forhold som dette hvor det er gjort en kommersiell kansellering på grunn av lavsesong. Det er i forbeholdet gitt eksempler på typisk naturgitte forhold (vind), samt forsinket avgang på grunn av at båten venter på alle sju fly som lander med gjester.

Etter vårt syn kan en arrangør ikke i noen tilfeller høres med et generelt forbehold overfor den reisende. I denne konkrete situasjon fremstår reisen som mangelfull.

Det vises til at klager hadde bestilt reise til los, men at oppholdet der ble forkortet på grunn av forhold hos arrangørens underleverandør.

Mindretallet har kommet til at klager har krav på prisavslag.

#### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale ytterligere prisavslag.

## **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Vigdis Fiske, Amisol AS, Karianne Haugom, 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*