

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Reise til Tyrkia, 4. - 18. juli 2010. Krav om refusjon av reisens pris grunnet livsfarlig transport til hotellet.

### Dato

..

### Saksnummer

176/10

### Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: Ving Norge AS**

**Antall reisende: 2+1**

**Reisens pris: kr.18 570**

### Saken gjelder:

Reise til Tyrkia, 4. - 18. juli 2010. Krav om refusjon av reisens pris grunnet livsfarlig transport til hotellet.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne hadde bestilt buss fra flyplassen til hotellet. Bussen kjørte rundt til ulike hoteller i byen slik at de reisende kom frem til sine reisemål.

Til slutt var det bare klager og klagers familie igjen i bussen.

De ble kjørt til en bensinstasjon der de fikk beskjed om å ta ut koffertene og laste dem inn i en VW transporter taxi. Klokken var da 0630.

Det var i tillegg til sjåføren en annen tyrker med bilen.

Det viste seg snart at frustrasjonen til sjåføren over at han ikke fant hotellet gikk ut over gasspedalen. I ca to timer ble klagerne kjørt til ulike steder i byen med en fart opp mot 140 kilometer i timen. Klagerne ble slengt frem og tilbake i bilen som lurvedukker, med mange bråstopp for å unngå å kollidere med andre biler.

Klagerne var livredde. Den tyrkeren som ikke satt bak rattet, virket forbannet på klagerne da han flere ganger snudde seg bak og skrek et eller annet på tyrkisk.

Klagerne var utsatt for livsfare.

Klagers kone har en gammel nakkeskade som hun plages med. Denne ble helt klart mye verre etter at klagerne ble utsatt for dette. Hun hadde smerter og svimmelhet under hele ferieoppholdet, men hun var klar over hva dette skyldtes så det var ingen vits å ta kontakt med lege der nede. Hele ferieoppholdet ble ødelagt pga at klagers kone gikk med kvalme og svimmelhet under de to ukene de var i Tyrkia.

Klagerne kunne verken oppholde seg på stranden eller gå ut på kveldene.

Klagerne krever refundert hele turen.

### **Ving har i det vesentlige anført:**

Ved at sjåføren ikke fant frem til hotellet, selv om dette ikke skal skje, var det en riktig avgjørelse å ordne drosjetransport. Ving har jevnlig situasjonen hvor man benytter drosje ved transport mellom hotell og flyplassen.

Saken er forelagt sjåføren som hevder at han ikke kjørte så sterkt som klager sier.

Vings stedlige representanter forsøkte å nå klagerne flere ganger, men fikk ikke kontakt før etter noen tid. Klagerne fikk tilbud om refusjon av kostnaden for transport til flyplassen. Ving har videre tilbudt en gavesjekk tilsvarende 500 kroner per person. Gavesjekken kan også innløses i kontanter.

### **Nemnda bemerker:**

Nemnda finner etter en samlet vurdering ikke grunn til å tvile på at taxi transporten i det vesenlige foregikk slik som klager har beskrevet. De nærmere detaljer er det ikke mulig å slå fast i ettertid.

Klagerne hadde bestilt transfer til og fra hotellet, og Ving må være ansvarlig for at denne blir gjennomført på en sikker og forskriftsmessig måte. I dette tilfellet ble den ikke det, noe som må anses som en mangel ved pakkereisen.

Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag etter pakkereiseloven § 6-2. Dersom pakkereisen har vesentlige mangler, og formålet med pakkereisen av denne grunn blir vesentlig forfeilet, kan den reisende heve avtalen og kreve innbetalt beløp tilbake etter pakkereiseloven § 6-3.

Ved vurderingen av mangelens betydning må man ta utgangspunkt i hvorledes mangelen vil oppleves for «folk flest», med mindre det er avtalt individuelle forhold. Det var det ikke i dette tilfelle. At klagers kone fikk store smerter grunnet kjøreturen, kommer således ikke i betraktning ved vurderingen av mangelen. En annen sak er at det kan gi grunnlag for erstatning.

Er pakkereisen mangelfull og det fører til at kunden lider tap, kan kunden kreve erstatning av arrangøren. Kunden kan, selv om han ikke lider noe tap, tilkjennes en godtgjørelse såfremt mangelen har voldt kunden en vesentlig ulempe, jf pakkereiseloven § 6-4.

Det er etter nemndas vurdering ikke mulig på bakgrunn av de foreliggende opplysninger å ta stilling omfanget av klagers kones plager etter kjøreturen, og om slike plager er en direkte og påregnelig følger av en slik kjøring.

Ving har tilbakebetalt det klagerne betalte for transferen. De har videre tilbudt en kompensasjon på kr 1.500. Nemnda finner etter den samlet vurdering ikke grunnlag for å anbefale kompensasjon ut over dette.

#### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold. Vedtaket var enstemmig.

#### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Helga Hermansen, Star Tour AS

Vigdis Fiske, Amisol AS

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Helga Hermansen, Star Tour AS, Vigdis Fiske, Amisol 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.*