

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Cruise i Middelhavet, 21. - 30. desember 2009. Krav om prisavslag grunnet forsinkelse m.v.

### Dato

..

### Saksnummer

16/10

### Tjenesteyter

Cruisespesialisten

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

### Turarrangør: Cruisespesialisten

### Antall reisende: 2

### Reisens pris: ca 28 000

### Saken gjelder:

Cruise i Middelhavet, 21. - 30. desember 2009. Krav om prisavslag grunnet forsinkelse m.v.

### Klager har i det vesentlige anført:

I henhold til programmet skulle klagerne reise fra Gardermoen til Milano via Amsterdam den 21. desember. De skulle overnatte på et 4-stjerners hotell med middag og frokost. Den 22. desember skulle de reise med buss til Genova, og skulle gå om bord i skipet ca kl 12.00.

I stedet for Amsterdam/Milano ble gruppen ombooket til Paris.

Der ble de fraktet med buss til Air France hotellet.

Tidlig om morgenen den 22. desember ble gruppen fraktet til flyplassen for å rekke flyet til Milano. Flyet var kansellert. Gruppen ble ombooket til Barcelona.

Ved ankomst Barcelona var det kun en i gruppen som fikk sin koffert.

Klagerne bodde på et 2-stjerners hotell i Barcelona til dagen etter.

De måtte selv betale drosje til hotellet. Klagerne ankom båten den 23. desember kl 17.30 etter å ha vært på reise i 55 timer. Bortsett fra to hotellfrokoster betalte klagerne all mat og transport selv. Turarrangør kom ikke med et eneste serveringstilbud eller annet trivselstiltak til gruppen som var uten koffert på hele julereisen.

Klagerne fikk en meget slitsom og frustrerende start på julereisen.

Klagerne krever prisavslag på kr 5.000. De krever videre kompensasjon på utgifter med kr 1.000.

Det vises for øvrig til klagers brev.

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

Forsinkelsen og de videre omstendigheter skyldtes ekstreme værforhold som førte til meget store flyforsinkelser og stengte flyplasser over hele Mellom-Europa.

Dette er en force-majeuresituasjon, og således ikke noe Cruisespesialisten har erstatningsansvar for.

Cruisespesialisten iverksatte omfattende tiltak for å ta ansvar for de reisende.

Cruisespesialisten har tilbudt en kompensasjon på kr 1.000 for utgifter.

Det vises for øvrig til Cruisespesialistens brev.

### **Nemnda bemerker:**

Pakkereisen er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf pakkereiseloven § 6-1. Avvik fra det avtalte regnes likevel ikke som en mangel dersom de er av mindre betydning og er av det slag kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen. Det samme gjelder avvik i naturgitte forhold som arrangøren verken hadde eller burde ha kjennskap til eller herredømme over.

Forsinkelser under transport som medfører at oppholdet på reisemålet forkortes med mer enn 12 timer på reiser av varighet over 8 døgn, anses som en mangel, jf alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 8.2. f) V.

Om forsinkelsen skyldes eksepsjonelle værforhold, fordobles fristen.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at ekstreme værforhold førte til endret transport til skipet samt at klagerne ankom båten ca 29 timer senere enn avtalt. Klagerne fikk en vesentlig mer anstrengende reise enn forutsatt og de mistet deler av cruiset. Deres bagasje kom heller ikke med på cruiset.

Klagerne fikk således en mangelfull reise. Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag etter pakkereiseloven § 6-2. Nemnda anbefaler at klagerne gis et prisavslag på kr 5.000.

Er pakkereisen mangelfull, og dette fører til at kunden lider tap, kan kunden kreve erstatning av arrangøren, jf pakkereiseloven § 6-4.

Dette gjelder likevel ikke hvis arrangøren godtgjør at mangelen skyldes hindringer som ligger utenfor arrangørens kontroll. Årsaken til problemene var i dette tilfellet eksepsjonelle værforhold, og klagerne har således ikke rett til erstatning for påførte utgifter.

Turarrangør plikter dog å sørge for vederlagsfri ombooking, hotell, mat og drikke. Nemnda legger til grunn at Cruisespesialisten i det vesentlige har dekket denne type utgifter.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne gis et prisavslag på kr 5.000.

Vedtaket var enstemmig.

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

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS

Eva Pettersen, Ving Norge AS

**Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS, Eva Pettersen, 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.*