

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder utsatt flyavgang, Antalya.

Dato

..

Saksnummer

141/13P

Tjenesteyter

Tyrkiareiser AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Tyrkiareiser AS

Antall reisende: 3

Reisens pris: 23. 955 nok

Saken gjelder:

Saken gjelder utsatt flyavgang, Antalya.

Klager anfører at hjemreisetidspunktet ble utsatt med 2 1/2 døgn. De ankom derfor Kristiansund 30. juni kl.1830 i stedet for 28. juni kl.0850.

Han krever kr.4.000,- i kompensasjon.

Tyrkiareiser opplyser at endringen skyldtes at flyselskapet fikk økonomiske problemer og at de derfor måtte inngå ny avtale med annet selskap.

Flytidene måtte tilpasses og det ble nødvendig å slå sammen flyvninger fra Kristiansund og Stavanger. Dette medførte at en del gjester fikk sitt opphold forlenget med 2 dager. Da disse dagene var weekend, medførte det for de fleste ingen problemer. Opphold og forpleining ble dekket. Gjester som måtte hjem den 28. juni fikk tilbud om å bli med fly til Kristiansand og dekning av hjemreise derfra for inntil kr 2.000,- - alternativt å avbestille hjemreise og få refundert kr.2.000,-.

Klageren tok aldri kontakt med Tyrkiareiser på reisemålet med ønske om tidligere hjemreise.

Nemnda bemerker:

Etter § 4-5 i pakkereiseloven kan turarrangør ikke endre avtalevilkårene til ulempe for kunden med mindre slik adgang uttrykkelig fremgår av avtalen.

Tilsvarende forutsetter pkt.6.3 i Alminnelige vilkår for pakkereiser at en turarrangør i så fall må ha tatt forbehold om endring av spesielt angitte ytelser og at dette uttrykkelig må fremgå av den enkelte avtale, dvs reisebevis eller annet avtaledokument.

Det fremgår ikke av den fremlagte dokumentasjon at Tyrkiareiser har tatt et slikt forbehold når det gjelder hjemreisetidspunktet eller at et slikt forbehold fremgår av reisedokumentene.

Når hjemreisen da blir utsatt med ca. 2 1/2 døgn og forbehold ikke er tatt, foreligger det en mangel ved reisen i pakkereiselovens forstand, jf. § 6-1 og pkt.8.2 i Alminnelige vilkår for pakkereiser.

Klager har ikke anført eller dokumentert at utsettelsen medførte økonomisk tap for ham eller reisefølget utover telefonutgifter for å koordinere dyrepass hjemme. Imidlertid følger det av § 6-4 at kunden kan tilkjennes en godtgjørelse selv om han ikke har lidt tap dersom mangelen har voldt kunden vesentlig ulempe.

Etter nemndas syn er det i utgangspunktet en vesentlig ulempe å få hjemreisen utsatt med 2 1/2 døgn selv om mat og forpleining er dekket.

Da klager ikke tok kontakt med Tyrkiareiser på reisemålet, går imidlertid nemnda ut fra at ulempene likevel var begrenset.

Nemnda vil anbefale at det gis en kompensasjon på kr.2.000,- i tillegg til refusjon av dokumenterte telefonutgifter.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda anbefaler at det gis en kompensasjon på kr.2.000,- og at dokumenterte telefonutgifter refunderes.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Christine Tang, Detur Norway AS, Line Vestgård, Kilroy Norway 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.