

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Reise til Egypt, 18. - 25. desember 2010. Krav om erstatning av ekstraavgifter til utsatt hjemreise.

### Dato

26.09.2011

### Saksnummer

111/11

### Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: Apollo Reiser AS**

**Antall reisende: 4**

**Reisens pris: 22.808**

### Saken gjelder:

Reise til Egypt, 18. - 25. desember 2010. Krav om erstatning av ekstraavgifter til utsatt hjemreise.

### Klager har i det vesentlige anført:

Utfluktene til Jerusalem og Petra var en vesentlig årsak til at klagerne valgte å reise med Apollo til Sharm El Sheikh.

Utflukten til Petra ble gjennomført som planlagt, men turen til Jerusalem, som klagerne var påmeldt til og hadde betalt, ble ikke gjennomført. Av en eller annen grunn hadde Apollo ikke registrert påmeldingen, med den konsekvens at klagerne ikke ble hentet med bussen som avtalt.

Apollo sørget for at klagerne kom til Jerusalem dagen etter, men dette påførte klagerne ekstra kostnader som følge av utsatt og annerledes hjemreise.

Det er etter klagerens syn ikke rimelig at en feil som utelukkende skyldes Apollo, skal føre til at klagerne blir påført en rekke merkostnader når feilen rettes opp.

Klagerne krever erstattet sine utgifter med kr 7.633.

### Apollo har i det vesentlige anført:

En misforståelse mellom de to reiselederne som var involvert i bestillingen førte til at klagerne ikke kom med på utflukten til Jerusalem.

Når en feil blir gjort, ønsker Apollo å rette opp dette, og det vanlige er at det tilbys en kompensasjon om det ikke er mulig å gjennomføre det gjesten ønsker. I dette tilfellet var det ikke mulig å tilby en erstatningstur da klagerne hadde hjemreise neste dag.

Klagerne utsatte hjemreisen og kom seg til Jerusalem.

Apollo skaffet nye hjemreisebilletter. Apollo kunne ikke tilby å dekke denne ekstrakostnaden da det faller utenfor hva som er rimelig kompensasjon for forholdet. Klagerne fikk derimot dekket de tre ekstra døgnene på hotellet samt prisdifferansen på de to utfluktene som kompensasjon.

### **Nemnda bemerker:**

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at feil fra Apollos reiseledere førte til at klagerne ikke fikk delta på Apollos utflukt til Jerusalem. Dette var en mangel ved Apollos reiseledertjeneste. Er pakkereisen mangelfull kan kunden kreve at mangelen blir avhjulpet, når dette kan skje uten urimelig kostnad eller ulempe for arrangøren, jf. pakkereiseloven § 6-2 første ledd. Blir mangelen ikke avhjulpet, har kunden rett til et forholdsmessig prisavslag. Har kunden selv avhjulpet mangelen, settes prisavslaget til kostnadene ved avhjelpen med mindre dette fremstår som urimelig, jf. bestemmelsens tredje ledd.

Apollo tilbød et prisavslag på 200 dollar. Klagerne avsto dette og valgte i stedet å utsette hjemreisen og gjennomføre utflukten med en annen arrangør.

Nemnda legger til grunn at klagerne ble informert om at de selv måtte betale hjemreisen, men at Apollo ville dekke hotellutgifter samt mellomlegget mellom betalt utflukt og gjennomført utflukt. Klagerne ble gjennom dette påført en kostnad på kr 7.633.

Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at en avhjelp av mangelen ved utsatt hjemreise og nye flybilletter hjem, ville medføre en urimelig kostnad for arrangøren. Nemnda er derfor av den oppfatning at klagerne ikke har rett til refusjon av sine ekstra utgifter forbundet med den alternative hjemtransport.

Apollo har dekket utgifter til hotell i tre dager samt tilleggsutgift for selve utflukten. Nemnda finner ikke 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

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Eva Pettersen, Ving Norge AS

Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Eva Pettersen, Ving Norge AS, Vigdis Lund Eriksen, Star Tour 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.*