

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet sjåførens kjøring i Iran, noe som førte til at klager avbrøt rundreisen.

Dato

16.01.2017

Saksnummer

2016-00434

Tjenesteytere

Escape Travel AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en rundreise for to personer rundt i Iran. Turen skulle gjennomføres fra Tabriz og avsluttes i hovedstaden Teheran med reise med fly til Istanbul i perioden 15.10.2015 – 28.10.2015.

Klager ankom Tabriz i Iran 15.10. 2015. Den 16.10.2015 reiste klager på biltur til Kandovan som var en del av pakken bestilt gjennom Escape. Klager avbrøt resten av turen og reiste ut av Iran til Tyrkia den 17.10.2015. Klager i var i Iran i kun to dager. Klagen gjelder på turen fra 15.10.2015 til 28.10.2015 som var en del av bestillingen gjort gjennom Ecsape. Klager kom følgelig ikke til Isfahan.

Problemene startet dag nr. 2 da klager skulle begynne kjøreturen rundt i Iran med samme sjåfør på hele turen. Før han begynte å kjøre gav klager tydelig uttrykk for at han skulle kjøre forsiktig, samt holde god avstand til biler foran. De to første timene var ikke fullt så gale. Mest sannsynlig fordi det på morgenkysten var lite trafikk på veiene. På hele turen til St. Stephanoskirken og til Kandovan kjørte sjåføren i 120 km i timen og bare noen meter bak bilen foran ham. Han foretok dessuten stygge forbikjøringer hele tiden slik at klager var livredd. Klager ba ham gjentatte ganger om å ikke å kjøre så fort og så tett opp i bilen foran. Sjåføren svarte at han var nødt til å kjøre i 120 km i timen fordi det var vanlig og tillatt og fordi andre biler ellers ville kjøre i ham. Klager satt med hjertet i halsen og var livredd.

Ved ankomst Kandovan den 16.10.2015 kontaktet klager Escape Travel i Norge og gav beskjed at de ikke fant seg i dette. Klager ønsket å bytte sjåfør til en som tok litt hensyn. Escape skulle kontakte reisebyrået i Iran og gi klager en tilbakemelding. Noe mer hørte ikke klager fra Escape før klager kontaktet dem flere uker senere fra Tyrkia.

Da klager ikke hørte noe mer fra hovedkontoret til reisebyrået i Iran, fortalte klager sjåføren at de ønsket å avbryte reisen pga. kjøringen hans og fordi han ikke var villig til å endre kjøremønster. I mellomtiden hadde klager fått tak i en sjåfør som skulle kjøre dem til grensen i Tyrkia. Da ringte plutselig en representant fra reisebyrået og gav beskjed om at hun kunne skaffe klager en ny sjåfør, men at han ville kjøre på samme måten fordi det er slik alle kjører i Iran. Klager sa til representanten fra reisebyrået at de ikke ønsket dette og ville avslutte reisen. Klager fikk da beskjed om at de måtte underskrive et brev om at de ikke ville stille noe økonomisk krav mot byrået. Klager sa nei til dette og representanten fra reisebyrået sa da at de ikke ville få reise ut fra Iran. Klager satt seg i taxien og reiste mot Tyrkia.

Klager krever hele reisen og flybilletter refundert.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Escape Travel har refundert totalt kr. 8.000 fordi klager avbrøt reisen. Vanligvis kan man ikke forvente refusjon av reisen dersom man avbestiller turen senere enn deres avbestillingsregler. Dette gjelder også dersom reisen er påbegynt, men ikke avsluttet.

Escape Travel viser til følgende avbestillingsregler:

Avbestilling senere enn 7 dager før avreise ev. noshow gir ingen refusjon.

Det vises for øvrig til brev fra Escape Travel.

Nemnda bemerker

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørens katalog m.v., jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 2.

Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlig ulempe for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2. Har pakkereisen vesentlige mangler og formålet med pakkereisen av den grunn er vesentlig forfeilet, kan kunden heve avtalen og kreve tilbake det beløp som er betalt i henhold til avtalen, jfr. pakkereiseloven § 6-3 første ledd.

Nemnda legger til grunn at klageren, etter å ha kontaktet Escape, avbrøt turen i Iran etter to dager. Grunnen var sjåførens kjøremønster – høy fart og liten avstand til forankjørende kjøretøy. Klageren forsøkte å få sjåføren til å kjøre mer forsiktig, men denne hevdet at alle kjørte slik og at bilen ville bli påkjørt bakfra hvis farten ble redusert.

Nemnda legger videre til grunn at en arrangør av en individuell reise har en opplysningsplikt og plikt til eventuelt å fraråde et reiseopplegg som kunden foreslår hvis det ikke kan gjennomføres uten betydelig fare. Også klagerne har etter nemndas syn en undersøkelsesplikt om forhold på reisemålet. Dog er arrangørens manglende informasjon til kunden og senere den manglende oppfølgingen så graverende at det er disse forholdet som blir avgjørende for nemnda. Basert på UD´s reiseinformasjon om Iran er trafikken på veiene spesielt utfordrende. Årlig mister mer enn 25.000 mennesker livet i trafikken. Langt flere blir alvorlig skadet. Etter nemndas syn må det legges til grunn at bilkjøring medfører betydelig risiko, og at det er viktig at arrangørens kontakter bruker pålitelige sjåfører. Det kan ikke sies å være tilfelle her. Klageren fikk ingen opplysninger fra arrangøren om at trafikken var spesielt farlig og utfordrende.

Klageren skal etter regelverket gi arrangøren en mulighet til å utbedre manglene for å ha retten til prisavslag eller heving i behold. Etter nemndas syn ble dette gjort, i og med at kunden henvendte seg til Escape, som ikke besvarte henvendelsen, men som overlot til det lokale reisebyrået å kontakte kunden. Det førte ikke til annet enn at kunden ble opplyst om at alle kjørte slik deres sjåfør gjorde, og at en eventuell ny sjåfør ville kjøre på samme måte.

Escape ikke har ikke behandlet klagen på en tilfredsstillende måte, i og med at de ikke har kontaktet klageren. Selskapet ikke har inngitt tilsvaret til nemnda som er egnet til å belyse saken. Etter dette legges klagerens fremstilling av saken til grunn slik den er beskrevet anførselene.

Formålet med en pakkereise er normalt opplevelse og lystbetonet avkobling fra hverdagen. Dette setter klare rammer for vurderingen. En kjøretur i stor fart med hasardiøse forbikjøringer og med liten avstand til forankjørende trafikk gir ingen feriefølelse. Pakkereisen har etter nemndas syn så vesentlige mangler at formålet med reisen ble vesentlig forfeilet.

Etter nemndas syn har klageren krav på å heve avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-3, og få tilbake det beløpet som er betalt. Det er fremlagt dokumentasjon på at det er betalt kr. 39.320 for reisen, inkludert visum til Iran. Kr. 8.000 er refundert. Nemnda anbefaler at det utbetales ytterligere kr. 31.320.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får utbetalt kr. 31.320, i tillegg til de kr 8.000 som allerede er utbetalt.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)

Ellen Pytte (TUI Norge AS)