

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Tyrkia, Antalya, Best House-2 leiligheter, 17. oktober - 1. november 2010. Krav om prisavslag grunnet manglende varmtvann m.v.

Dato

..

Saksnummer

60/11

Tjenesteyter

Detur Norway AS

Klager: X

Turarrangør: Detur Norway AS

Antall reisende: 4

Reisens pris: kr 20.104

Saken gjelder:

Reise til Tyrkia, Antalya, Best House-2 leiligheter, 17. oktober - 1. november 2010. Krav om prisavslag grunnet manglende varmtvann m.v.

Klagerne har i det vesentlige anført:

Ved ankomst hotellet fantes det ikke varmtvann. Til tross for at dette ble tatt opp både med hotellet og Detur ble ikke dette ordnet før etter to dager.

Påfølgende dag fikk klagerne forespørsel om de ville flytte fra Best House 2 til Best House 1 Apt. Dette skulle være et bedre alternativ. Klagerne takket ja til dette, men det viste seg at det nye alternativet ikke var bedre, snarere tvert i mot.

Det var ikke varmtvann på kjøkkenet. Det tok det flere dager å ordne.

Onsdag 27. fikk klagerne forespørsel fra Detur om de ville flytte til et annet hotell. Dette var klagerne ikke innstilt på da de nettopp hadde flyttet.

Avreisedagen møtte klagerne opp kl 10.00. Da bussen ikke kom, ringte klagerne

Detur. De fikk da opplyst at flyavgangen var utsatt. Detur har i ettertid påstått at dette skyldtes dårlige værforhold i Norge. Klagerne har sjekket med Værvarslinga i Bergen, og det stemmer ikke.

Klagerne krever erstatning etter gjeldende regler.

Detur har i det vesentlige anført:

Som del av saksbehandlingen har Detur blant annet innhentet uttalelse og guiderapport fra de ansvarlige guidene på hotellet i den aktuelle perioden.

Å bistå Deturs hotellgjester er en viktig del av guidenes arbeidsoppgaver.

Det fremgår også av Deturs katalog og hjemmesider at man straks må melde fra til Deturs guider på destinasjonen dersom man har innvendinger eller noe å klage på. På den måten har Detur muligheten til å bistå med å løse problemer umiddelbart.

I følge disse uttalelsene ble det ikke klaget til Detur angående det første rommet før i etterkant. Ofte har mangel på varmtvann på slike hotell sammenheng med været den siste tiden. Da hotellene bruker solcellepanel for oppvarming, blir vannet kaldere om et er overskyet, noe det var i perioden.

Når det gjelder flyforsinkelsen, må dette bero på en misforståelse at dette var kjent for Detur flere dager i forveien. Forsinkelsen skyldtes dårlige værforhold i Norge tidligere på dagen. Dette medførte forsinkelser ut over dagen.

Detur finner ikke grunnlag for å tildele kompensasjon.

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. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørs 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 vesentlige ulemper for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2. Turarrangør har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler.

Denne rett forutsetter at turarrangør gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom turarrangør ikke har gitt anvisning på noe annet, vil det etter nemndas vurdering være naturlig først å ta mindre/enkle problemstillinger og mangler direkte opp med hotellet. Fører ikke det frem, må turarrangør kontaktes snarest.

Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangør mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Detur opplyser at de har innhentet uttalelse fra reisemålet. Uttalelsen er ikke fremlagt nemnda, og nemnda har således ingen mulighet til å etterprøve Deturs påstander. Detur kunne ha opplyst saken bedre ved å fremlegge uttalelsene.

En eventuell bevistvil bør av denne grunn gå ut over Detur.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagerne var helt uten vann i to dager etter ankomst. Nemnda legger til grunn at forholdet ble påpekt overfor hotellet så vel som for Detur. Det er ikke fremlagt opplysninger som skulle tilsa at klagerne på

reisemålet fikk beskjed om at manglende varmtvann hadde sammenheng med dårlig vær. Nemnda er av den oppfatning at forholdet må anses som en mangel ved pakkereisen.

Detur har ikke kommentert klagerens opplysninger om at de manglet varmt vann på kjøkkenet i den nye leiligheten, og at det tok tid for at dette ble rettet opp.

Også dette er å anse som en mangel.

Klager har bestridt at forsinkelsen på hjemreisen skyldtes dårlige værforhold i Norge. Detur har ikke underbygget sin påstand. Hjemreisen ble forsinket med i overkant av fire timer. En forsinkelse av denne lengde anses ikke som en mangel ved pakkereisen, og gir følgelig ikke grunnlag for prisavslag.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet tre timer eller mer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7, jf. artikkel 5, jf. EU domstolens avgjørelse i sak Suregeon-Condor av 19. november 2009. Nemnda er kjent med at enkelte flyselskap har bestridt dommen, og at EU domstolen er bedt om å ta stilling til spørsmålet på nytt. Dommens konklusjon er imidlertid klar, og nemnda legger til grunn at dommen gir uttrykk for gjeldende rett.

Det er flyselskapet/turarrangør som må godtgjøre at det forelå en slik ekstraordinær omstendighet, og turarrangør/flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå/avgrense forsinkelsen.

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, ved at det oppstår store forsinkelser m.v. kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Ved pakkereiser likestilles arrangøren med flyselskapet, og kunden kan rette krav direkte til turarrangør jf. pakkereiseloven § 6-5 og alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 8.2 e). Det er i så fall turarrangør som må godtgjøre at vilkårene for å anvende unntaksbestemmelsen er til stede.

Detur har opplyst at forsinkelsen skyldtes værforholdene. Klagerne har bestridt at dette medfører riktighet. Detur har ikke underbygget sin påstand.

Detur har således ikke godtgjort at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet. Klagerne har etter dette rett til en erstatning på 400 euro per person.

Nemnda anbefaler videre at klagerne gis et prisavslag på kr 750 per person for manglende varmtvann. Øvrige forhold klager påpeker gir etter nemndas vurdering ikke grunnlag for prisavslag.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne gis en erstatning på 400 euro per person med tillegg av et prisavslag på kr 750 per person.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål M. Andersen, Forbrukerrådet

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS

Vigdis Fiske, Amisol AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål M. Andersen, Forbrukerrådet, Mette Lindgren, Apollo Reiser 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.