

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet forsinkelse og reiseleder.

### Dato

21.04.2017

### Saksnummer

2017-00051

### Tjenesteytere

TSS Travel Service Scandinavia

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en rundreise for 1 person til Marokko - 5 steder på UNESCO's liste kultur- og naturarv perioden 08.11.2016 - 22.11.2016. Totalpris fra Oslo Lufthavn Gardermoen kr. 7.539.

Klager anfører at flyvningen med flyselskapet Corendon CND1294 ble over 4 timer forsinket ved ankomst Marrakech grunnet tekniske problemer. Etter 2 timers forsinkelse på Gardermoen fikk klager utlevert en baguette, men først etter 6 timer fikk klager vann.

Klager følte at reiselederen presset henne til å kjøpe "tilleggpakker" i form av utflukter og måltider. Tilleggpakkene som skulle være frivillige ble obligatoriske, en ekstrakostnad på kr. 1.850, samt ekstrautlegg for middag på kr. 1.350,- på grunn av feilaktig opplysning/løgn av stedlig representant.

Klager viser til TSS sitt program som har oppsett av dagene og der dag 7 har forslag om en fakultativ utflukt til Essaouira. Denne turen ble presentert av den stedlige guiden på bussen som obligatorisk "pakke", det vil si at en var nødt til å være med på alle de andre "tilbudene" for å få ta del av turen til Essaouira. Og prisen var ikke som angitt kr 1.250,-, men 1.850,-. Guiden var helt klar på at de som ikke ble med på denne "frivillige" pakken måtte sitte i bussen. Klager mener TSS må ta ansvar for hvilke avtaler de gjør med stedlige agenter. Klager anfører at dette "pakketilbudet" var en form for bondefangeri som er uhørt for TSS. Klager tok det opp med den stedlige guiden, men han var ikke interessert i hennes innvendinger, selv om han innrømmet at han forsto hva hun mente. Han "hadde fått beskjed om å selge mest mulig av pakketilbudene, og det var enklest å selge alt under ett." Klager mener det er TSS sitt ansvar som reiseoperatør å besvare hennes klager.

Forlengelsesukens basispakke ble inngått etter at den stedlige representanten for TSS fortalte gruppen at det ikke var mulig å få tak i middag på eller i nærheten av hotellet og at det var svært vanskelig å komme seg til sentrum av Marrakesh da det ikke gikk buss fra hotellet. Klager anfører at alt dette var løgn. Det var mulig å kjøpe middag på hotellet og flere steder i nærheten, det tok klager ca. fem minutter å gå til et velassortert supermarked, og de kunne med letthet få tak i drosje. Klagers unødvendige og uønskede utlegg økte med kr. 1.350,-. Klager mener det er uhørt at TSS ikke tar ansvar for denne form for "forretningsvirksomhet" av den stedlige representanten for TSS.

Klager krever et prisavslag på totalt kr. 3.200.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Ifølge Corendon landet flyet ca. 3 timer og 30 minutter forsinket, mens klager skriver 4 timer og 5 minutter. TSS anser at forsinkelsen med Corendon ikke innebærer erstatningsansvar eller ansvar for prisavslag fra TSS.

TSS anfører at passasjernes fikk forpleining av Corendon i tråd med flypassasjerforordningen. TSS beklager dersom klager ikke fikk vann før etter 6 timer. Klager kunne ha bidratt med å korte ned ventetiden ved å minne besetningen på sin forespørsel etter vann. TSS har tilbudt klager en kompensasjon på kr. 400 for ventetiden hun opplevde før hun fikk utdelt vann.

Den forsinkede avgangen fra Gardermoen skyldtes tekniske problemer i forbindelse med avisingen. Dette er forhold som ligger utenfor arrangørens kontroll. Problemer i forbindelse med avising skjer med en viss hyppighet ved flyreiser, og det må anses underforstått at mindre forsinkelser som følge av slike problemer vil kunne oppstå. Landingen i Marokko ble utsatt som følge av at landingsstripen manglet lys, noe som hverken TSS eller Corendon hadde kontroll over. TSS anser ikke at forsinkelsen var en mangel ved pakkereisen som berettiger til prisavslag.

Studiereisens tillggspakke "Oppdager" er et tilbud fra den stedlige agenten. Denne frivillige ekstraytelsen er ikke en del av TSS sitt tilbud og er ikke inkludert i pakkereisens pris. TSS er ikke ansvarlig for innholdet i pakken eller hvordan den blir presentert av stedlig agent. Dette fremgår i TSS' reisevilkår.

Marokko har en helt annen kultur enn Norge når det gjelder salg og salgsfremstøt, og det er ikke uvanlig at slike salgsfremstøt oppfattes som påtrengende for nordmenn, dette til tross for at de er innenfor det normale og akseptable i Marokko. Klagers innspill vedrørende den aktuelle reiselederen har TSS tatt opp med deres stedlige representant.

TSS fastholder at de ikke kan holdes ansvarlig for klagers krav om prisavslag for forsinkelse på flyreisen fra Oslo til Marokko eller for reiseleders oppførsel.

TSS viser til at klager opplyser at tilleggspakken "Oppdager" ble solgt til kr. 1.850. Riktig pris for Oppdager-pakken er kr. 1.250, slik det også fremgår av TSS sitt markedsføringsmateriale. I TSS sine systemer fremgår det at Klager har betalt kr. 1.250 for Oppdager-pakken hun bestilte i Marokko. I tillegg skal hun i Marokko ha bestilt og betalt en ekskursjon til Chez Ali, samt sightseeing i Casablanca, til henholdsvis kr. 257 og kr. 168. De to sistnevnte utfluktene inngår ikke i Oppdager-pakken, og kan ikke medregnes i prisen for denne. TSS kan derfor ikke se at det er betalt feil pris for Oppdager-pakken.

Forlengelsesukens basispakke "Nytelse" inngår ikke i pakkereisen solgt av TSS. Klager har videre anført at reiseleder under oppholdet i Marokko utøvde et utilbørlig press for å få deltakerne til å kjøpe forlengelsesukens basispakke "Nytelse". Også denne tilleggspakken er et tilbud fra stedlig agent. Det er tale om en frivillig ekstraytelse, som ikke en del av TSS sitt tilbud og som heller ikke er inkludert i pakkereisens pris. Dette fremgår av TSS sine vilkår, samt reisedokumentene sendt klager.

Når det gjelder klagers anførsel om at forlengelsesuken ikke var gratis som markedsført av TSS, viser TSS til at det som omfattes av forlengelsesuken, og som altså er gratis, fremgår klart av markedsføringsmaterialet. I følge markedsføringsmateriale omfatter forlengelsesuken syv overnattinger, frokost alle syv dager, reiseleder, samt gratis benyttelse av hotellets fasiliteter som svømmebasseng og trimrom. TSS mener markedsføringsmaterialet tydelig angir hva som er inkludert i pakkereisens pris/gratis og hva som ikke er inkludert, og fastholder at TSS ved dette har oppfylt sine forpliktelser overfor klager.

TSS har tilbudt klager en kompensasjon på kr. 400 for ventetiden hun opplevde før hun fikk utdelt vann.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra TSS Travel Service Scandinavia.

### **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.

Klageren har tatt opp en rekke forhold ved reisen, blant annet guidens oppførsel, som ble følt som et press om å delt på ekskursjoner og om å kjøpe en tilleggspakke til turens basispakke. Etter nemndas syn er det lite hyggelig for gjestene at det på enkelte reiser drives et svært aktivt salgsarbeid av forskjellige fordyrende elementer. Det er imidlertid

ofte en sammenheng mellom slik aktivitet og reisens pris. Fremstår tilbudet som svært rimelig, vil kontaktpersonen på stedet nok ofte være mer enn vanlig pågående, uten at det i seg selv gir krav på prisavslag. Gjestens sanksjon i et slik tilfelle er å unnlate å bestille eventuelle senere reiser med samme operatør. Kontakt med uegnede stedlige guider vil sannsynligvis i det lange løp føre til at færre reiser med denne turarrangøren. Etter nemndas syn gir imidlertid slike svært uheldige innslag neppe krav på prisavslag, selv om saken, slik den er beskrevet, nok ligger på grensen.

Klagerens flyreise ble operert av flyselskapet Corendon Airlines. EU-regelverket gjelder for passasjerer som reiser fra en lufthavn i en medlemsstat, uavhengig av om flyselskapet er hjemmehørende i EU eller ikke. I medhold av EF nr. 261/2004 artikkel 6 nr. 1 c) gjelder forordningen ved en flyforsinkelse på 4 timer eller mer for flyvninger som er på mer enn 3.500 kilometer. Distansen OSL - ARN - RAK er i følge Great Circle Map 4.051 kilometer. Ved forsinkelse på mer enn 4 timer har passasjerene i utgangspunktet rett til en erstatning på 600 euro, jfr. artikkel 7 nr. 1 c).

Arrangøren har ved sin advokat fremholdt at forsinkelsen var på 3 timer og 30 minutter, og at den skyldtes teknisk svikt, for det første ved at forsinkelse oppsto ved av-ising og for det annet ved at landingslysene på flyplassen i Marrakesch-Menara var slukket. Klageren anfører at flyet først landet kl. 01.25 norsk tid, hvilket utgjør 4 timers forsinkelse.

Det er arrangøren som har bevisbyrden for at det forholder seg slik arrangøren beskriver. Det er ikke fremlagt noen dokumentasjon overhode, verken på forsinkelsens lengde eller på årsakene til den. Saken lar seg derfor ikke verifisere. Nemnda betrakter arrangørens opplysninger som forklaringer for hvorfor det oppsto forsinkelse og ikke som dokumentasjon for at det forelå en ekstraordinær omstendighet som bringer bestemmelsen i artikkel 5 nr. 3 til anvendelse. Som nevnt foran er det flyselskapet som skal godtgjøre at det forelå slike ekstraordinære omstendigheter.

Forsinkelsen gir etter nemndas syn rett til erstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 6 nr. 1 c) fordi forsinkelsen, etter det som må legges til grunn, var på 4 timer. Erstatningen beløper seg etter artikkel 7 nr. 1 c) til 600 euro pr. person.

Reisearrangøren/flyselskapet har etter EU-forordningen et omsorgsansvar for passasjerene. Rett til forpleining etc. fremgår av forordningens artikkel 9. Det innebærer at passasjerene skal tilbys måltider, forfriskninger og hotellinnkvartering samt dekning av to telefonsamtaler etc., avpasset etter forsinkelsens lengde. I det foreliggende tilfelle var forsinkelsen på noe over 4 timer. Arrangøren har tilbudt klager en kompensasjon på kr. 400 for ventetiden han opplevde før han fikk utdelt vann.

## **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at det gis en kompensasjon på 600 euro, i tillegg til kr. 400 i forpleining.

### **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Vigdis Fiske (AmiSol Travel AS)

Malin TENGHEDEN LØKEN (Ving Norge AS)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)