

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om erstatning for endret reiserute i forbindelse med hjemreisen.

Dato

30.07.2015

Saksnummer

109/14P

Tjenesteyter

Jomfrureiser AS

Saken gjelder:

Krav om erstatning for endret reiserute i forbindelse med hjemreisen.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde vært på en gruppereise til Amorgos i Hellas. Hun hadde sett frem til en ettermiddag i Athen og overnatting der før hjemreisen. Båten som skulle hente deltagerne på avreisedagen ble innstilt. De fikk en båttur via Naxos i stedet og en ventetid som ble meget slitsom. Lugarene på båten som de tok var ikke ledige og de måtte benytte liggestoler. Det ble omvisning på diverse øyer, noe som ikke var ønskelig. Hjemreisen startet lørdag kl. 06.00 og klager kom hjem søndag kl. 22.00 uten å ha sovet.

Klager krever erstatning for hotellovernattingen i Athen som det ikke ble noe av og for å ha gått glipp av en ettermiddag i Athen.

Jomfrureiser har i det vesentlige anført:

Fergeselskapet som skulle frakte gjestene fra Amorgos meldte dessverre fra at de endret ruten og ikke lenger ville gå til Amorgos som planlagt. De reisende fikk presentert alternativer for hjemreisen, blant annet en rute som ville medføre to dager på egenhånd i Athen. De fleste valgte den reiseruten som Jomfrureiser la opp til og som gikk via Naxos med en mindre båt og derfra videre på kvelden.

Det var dessverre ikke ledige lugarer på båten som ble benyttet.

De reisende hadde betalt 69 euro for overnatting i Athen og det ble arrangert et alternativt opplegg for å dekke opp for dette beløpet, blant annet med busstur på Naxos, frokost og dagrom på hotell i Athen i ventetiden der, m.m.

Jomfrureiser beklager at hjemreisen ble endret og medførte en lang reise.

Målet var å gjøre den så behagelig som mulig og inkludere andre ting ekstra.

Denne type endringer har ikke skjedd før og er heller ikke noe som ligger innenfor Jomfrureisers kontroll. Det er tatt forbehold om endringer i reiseprogrammet og Jomfrureiser har godtgjort de reisende i betydelig grad.

Jomfrureiser finner ikke grunnlag for erstatning for endringene som ble gjort.

Nemnda bemerker:

Klageren sendte sin klage til Jomfrueiser dagen etter hjemkomst. Jomfrureiser besvarte henvendelsen den 21. januar 2014. Det er en videre klagefrist på 4 uker, jfr. Avtale mellom Forbrukerrådet, Norsk Reiselivsforum og øvrige medlemmer av Reisegarantifondet om klagenemnd for pakkereiser punkt 6 (2).

Fristen løper imidlertid bare dersom svaret gir uttrykk for å være endelig, og dessuten gir skriftlig orientering om adgangen til og fristen for å bringe saken inn for Reklamasjonsnemnda for pakkereiser. Mangler slik skriftlig orientering må klageren likevel ha innsendt saken til nemnda innen 6 måneder etter den dag hun mottok siste brev fra selskapet.

Siste brev fra selskapet er datert 21. januar 2014, og det ser ut til at klagen er mottatt elektronisk av sekretariatet den 9. mai 2014 k l. 15.59, dvs at den er fremsatt innenfor 6-månedersfristen og må tas opp til behandling, da reisearrangøren ikke har overholdt sin opplysningsplikt om videre klageadgang.

Reklamasjonsnemnda har behandlet en helt tilsvarende klage i april 2014.

Saken har nr. 42/14P. Klageren fikk der medhold i at hun på grunn av mangler ved reisen hadde krav på erstatning. Det siteres fra nevnte avgjørelse:

«I følge opplysningene fra klageren, som ikke er kommentert av arrangøren, var det mulig å reise hjem etter planen hvis avreisen fra Amargos fant sted en dag før eller en dag etter opprinnelig oppsatt avreisedag. I begge tilfeller ville man ifølge klageren rekke den oppsatte flyavgangen fra Athen. Hvis man reiste hjem en dag tidligere, ville man få to døgns overnatting i Athen.

Arrangøren ønsket primært at deltakerne skulle reise hjem på den opprinnelig oppsatte avreisedatoen. Det ble foretatt en avstemning, og flertallet stemte for det alternativet arrangøren foretrakk. Mindretallet ble ikke gitt noen mulighet til å velge ett av de andre alternativene.

Reiseplanen, som alle måtte forhold seg til, førte til at hjemreisen tok 37 timer.

.. ...

Nemnda kan ikke se at de deltakerne som foretrakk et annet alternativ, var forpliktet til å følge en avstemning som medførte at hjemreisen tok 37 timer.

Slik nemnda ser det, skulle arrangøren ha respektert at deltakerne delte seg i et flertall og et mindretall. Mindretallet ville reise en dag tidligere fra Amorgos og bo to dager på hotell i Athen for å slippe en så lang og slitsom hjemreise.

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. I medhold av

Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 8.2 gis den reklamasjonsberettigede rett til blant annet erstatning. Det er ikke nødvendig å påvise noe tap hvis mangelen har påført kunden vesentlig ulempe.

Nemnda finner at arrangøren, ved å velge en reiserute som tok 37 timer, har påført klageren vesentlig ulempe. Det vises til beskrivelsen ovenfor. Nemnda finner etter dette at klageren har krav på erstatning.» På samme måte som i den ovenfor siterte sak finner nemnda at erstatningen passende kan settes til kr 2.000.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner at reisearrangøren bør erstatte klageren kr 2.000. Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Ellen Pytte, Star Tour AS, Karianne Haugom, Ving Norge 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.