

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet forsinkelse og reiseleder.

Dato

21.04.2017

Saksnummer

2016-01324

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. Totalpris fra Bergen, inkl. flybilletter Bergen - Oslo, kr. 9.137.

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 som han hadde etterspurt.

Klager fikk kun 3 timers søvn før rundreisen startet med en hel dag på buss med over 500 km kjøring. Klager mener TSS burde ha endret rundreisen slik at de bare hadde kjørt 250 km den første dagen i og med at TSS i sin informasjonsbrosjyre skriver: "Vennligst vær klar over at reisen kan finne sted i omvendt rekkefølge av organisatoriske årsaker".

Klager følte at reiselederen presset han til å kjøpe "tilleggspakker" i form av utflukter og måltider, samt at han presset på for å samle inn tips til sjåfør, assistenter og lokale guider. Klager ønsket utflukter, men ikke felles lunsjer grunnet sykdom og han ønsket ikke å la guiden få ansvaret for drikkepengene.

Klager ble syk, og sengeliggende, men guiden hjalp ikke til med lege. Det eneste han var interessert i var å få klagers skriftlige bekreftelse på at han frasa seg retten til sightseeing i Marrakech. Neste dag ble klager verre og tilkalte lege via hotellets resepsjon etter å ha kontaktet sitt forsikringsselskap. Klager anfører at guiden ikke var behjelpelig med å legge de neste måltidene til rette for klager da han av legen fikk beskjed om spesiell diett.

Klager krever et prisavslag på kr. 1.370.

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 passasjernene 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 han opplevde før han 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.

Av organisatoriske årsaker er det ikke mulig å endre pakkereisen på så kort varsel da dette krever planlegging og varsel til utfluktssteder, restauranter ol. Reisen ble gjennomført som planlagt og i tråd med avtalen.

Studiereisens tilleggspakke "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.

Drikkepenge er ikke noe kundene er forpliktet til å betale. 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 erkjenner at de har et omsorgsansvar for sine kunder og at de skal føle seg trygge på at de vil motta nødvendig behandling og bistand når de er på pakkereiser arrangert av TSS. Dette er tatt opp med stedlig agent, som informerte TSS informert om at reiselederen ikke var kjent med at klager ble syk og hadde spesielle matbehov.

Klager har anført at han har tatt saken opp med sitt forsikringsselskap.

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 har tilbudt klager en kompensasjon på kr. 400 for ventetiden han opplevde før han 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, lite hjelp ved sykdom etc. 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. Manglende støtte ved sykdom er også svært uheldig. I denne konkrete saken tok imidlertid, etter det som opplyses, klageren selv kontakt med sitt forsikringsselskap, som skaffet legehjelp slik at situasjonen ble tatt hånd om.

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 en slik forsinkelse 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 tekniske forhold, for det første ved at forsinkelse oppsto under av- isning og for det annet ved at landingslysene på flyplassen i Marrakesch-Menara var slukket. Klageren anfører at flyet først landet kl. 01.30 norsk tid, hvilket utgjør mer enn 4 timers forsinkelse.

Det er arrangøren som har bevisbyrden for at det forholder seg slik som beskrevet. Arrangøren har ikke fremlagt noen dokumentasjon, 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 ovenfor 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 mer enn 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 for forpleining.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Vigdis Fiske (AmiSol Travel AS)

Malin Tengheden Løken (Ving Norge AS)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)