

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet forsinkelse og feil markedsføring av rundreisen.

Dato

16.01.2018

Saksnummer

2017-02806

Tjenesteytere

TSS Travel Service Scandinavia

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte rundreise Abu Dhabi, Dubai og Ajman "De forente arabiske emirater - En eventyrlig verden fra "1001 natt"" for to personer i perioden 01.10.2017 - 08.10.2017. Totalpris kr. 13.500.

Opprinnelig avgangstid: 01.10.2017 klokken 11:15

Faktisk avgangstid: 02.10.2017 klokken 14:00

ANKOMST

Opprinnelig ankomsttid: 02.10.2017 klokken 00:30

Faktisk ankomsttid: 03.10.2017 klokken 02:00

Stedet der forsinkelsen oppsto

OSL

Årsaken til at forsinkelsen oppsto

Tekniske problemer.

Klager fikk informasjon om sine rettigheter i forbindelse med forsinkelsen med Turkish Airlines.

Da klager satt og ventet ved gaten ble det, kun på skjermer, informert om forsinket avgang som stadig ble skjøvet på i tid. Først i 14-tiden ble det gitt muntlige opplysninger om forsinkelsen og feil ved flyet og det ble tilbudt lunsjkuponger på kr. 125. På ettermiddagen ble avgangstiden stadig forskjøvet, det ble gitt liten eller ingen informasjon. Etter hvert gikk klager ut i avgangshallen og tok kontakt i skranken Turkish Airlines. Også her var informasjonen som ble gitt begrenset og svært mangelfull. Klager ble sendt hit og dit, opp og ned. Til slutt fikk de beskjed om å hente ut bagasjen og det ble gitt tilbud om hotell Park Inn. Forventet avgang var på dette tidspunktet ca. kl. 03:00. Middagen som ble tilbudt gruppen på hotellet var under enhver kritikk. Vegetarpasta, salat og vann. I løpet av natten fant de på AVINOR sin internettside at forventet avgang nå var forskjøvet til kl. 08:00. Tidlig på morgenen ble klager oppringt på hotellrommet

med informasjon om at forventet avgang var kl. 15. Likevel gikk de bort i avgangshallen og der hørte de rykter om avgang kl. 11:15. Det ble ikke gitt felles informasjon om dette, det kan deltakere i gruppen som ble igjen på hotellet bekreft

Kontakten med TSS var under enhver kritikk. Da de endelig kom gjennom på telefonen kl. 09:00 var TSS helt ukjente med vår situasjon på Gardermoen.

Det ble påstått at flyet dro av sted søndag som planlagt. Flere ganger ringte klager og andre deltakere i gruppen TSS med ønske om mer informasjon om situasjonen. De ba om å bli oppringt med mer informasjon. Det skjedde ikke en eneste gang – TSS tok aldri kontakt med klager for å hjelpe. De kom om bord i flyet ca. kl. 11 og ble sittende, igjen uten nevneverdig informasjon, til ca. kl. 14 før det var klart for avgang. Med det resultat at maten som var planlagt servert måtte kastes og serveringen som ble gjennomført ombord var svært begrenset. Igjen spurte klager TSS om planene for å få dem med fra Istanbul til Abui Dhabi – nå som flyet var forsinket fra Gardermoen. Ikke én eneste gang ringte TSS tilbake, heller ikke med informasjon om at flyet fra Istanbul ble holdt tilbake i påvente av klagers gruppe.

Tirsdag 3. oktober - Dubai

Hotellet i Dubai: Klager har sitert fra brosjyren fra TSS/informasjon gitt før avreise: «Hotellet ligger i nærheten av utallige severdigheter som f.eks Burj Kalifa og Dubai Mall». Dette er villedende markedsføring. Virkeligheten er at hotellet ligger ved flyplassen «in the middle of nowhere». Klager måtte i taxi for å besøke nevnte severdigheter, stranden og på kveldene for å spise middag. Dette er under enhver kritikk og overhodet ikke i tråd med informasjonen gitt på forhånd. Det tar ca. 25 minutter, uten kø - noe som er sjelden i Dubai, i taxi fra hotellet til Mall of Dubai. Samme strekning tar ca. 1 time med automatbanen.

Onsdag 4. oktober - Dubai

Besøk til Handcraft center som viste seg å være en stor teppebutikk. Besøket skulle ta en time, det tok minst to timer. Hvert par i reisefølge fikk tildelt minst en selger og ble tatt med inn på et rom der døren ble lukket og kjøpepresset startet. Klager hadde ikke tenkt å kjøpe tepper – det er ikke derfor de meldte oss på rundturen og følte at de hadde gått i en felle de ikke visste hvordan de skulle komme seg ut av. Dette var svært ubehagelig og en ikke ønsket bruk av dyrebar ferietid.

Torsdag 5. oktober Fra Dubai til Ajman

Avgang fra Dubai mot Ajman. På veien ble halve dagen kastet bort på stopp på "kjøpesenter". Første stopp var Modern gold souk. Her skulle besøket vare 1 time, det varte i 2 timer. Neste stopp var Leather centre. Også her var tidsbruken uakseptabel og begge steder ble de utsatt for et betydelig, ikke ønsket kjøpepress. Da flere av gruppen tok dette opp med vår guide, ble det endelig opplyst at markedene/butikkene som besøkes sponser deltakernes hotell slik at prisen på rundturen blir billigere. Dette ble det ikke opplyst om fra TSS da klager bestilte turen noe de betrakter som kritikkverdig

og uakseptabelt. Besøkene på disse markedene klager omtaler ovenfor var ikke opplyst om på forhånd da de bestilte turen og betraktes som ikke frivillig tidsbruk på klagers ferie i Emiratene. Klager hadde ikke tenkt å kjøpe tepper, skinnjakker, gullsmykker eller diamanter – det er ikke derfor de meldte seg på rundturen og de opplevde at de hadde gått i en felle de ikke visste hvordan de skulle komme seg ut av. Dette var svært ubehagelig og en ikke ønsket bruk av dyrebar ferietid.

Inkludert i rundturen var “kulturhovedstaden Sharja – på sporet av orienten”. Sightseeingen ble slått stort opp i annonsen for rundturen. Sharja var en transportetappe etter kjøpestoppene omtalt overfor og hotellene i Ajman. De var ikke ute av bussen.

Fredag 6. oktober - Ajman

Her ble gruppen delt i to og klager ble plassert på et alkoholfritt hotell: Ajman Palace. Det var ikke opplyst på forhånd at Ajman Palace er et alkoholfritt hotell, slik det ble opplyst om hotellet i Dubai. Det burde vært gitt valgfrihet for hvilket hotell klager ble plassert på. Et glass vin til maten er viktig for klager oss når de koser seg på ferie! Nok et alkoholfritt hotell vanskeliggjorde dette og reduserte kvaliteten på klagers ferie.

Klager krever en økonomisk kompensasjon for en natt på fem stjerners hotell i Abu Dhabi som ikke ble benyttet grunnet flyforsinkelsene fra Gardermoen 01.10.2017. Hotellovernattingen var forhåndsbetalt. I tillegg krever klager kompensasjon for en bortkastet feriedag på Gardermoen.

Klager har ikke fått erstatning Turkish Airlines.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

TSS besørget forpleining i form av i form av måltider og hotellinnkvartering.

Klager mottok lunsjkuponger på kr. 140 og ble innkvartert på Park Inn by Radisson Hotel på Gardermoen hvor de fikk servert middag og frokost.

TSS opplevde stor pågang samtidig som det ble arbeidet for å besørge forpleining for passasjerene som ble rammet av forsinkelsen. Det er derfor mulig at TSS ikke har besvart alle henvendelser så raskt som ønsket.

Klager har anført at TSS har drevet med villedende markedsføring, noe TSS bestrider. I hotellbrosjyren fremgår følgende beskrivelse av hotellet i Dubai: "hotellet ligger i nærheten av utallige severdigheter som f.eks. Burj Khalifa og Dubai Mall i hjertet av forretningskvartalet Qusais". Hotellbrosjyren bruker frasen "i Nærheten for å beskrive avstanden. Kjøreavstander på opp mot 25 minutter er ikke uvanlig i Dubai. TSS viser til

at klager hadde hotellets navn og opplysninger om avstander til severdigheter og kunne derfor enkelt ha sjekket hotellets beliggenhet på nettet før reisen ble bestilt.

TSS anfører at utfluktene var i tråd med avtalen og ikke utgjør en mangel ved pakkereisen.

Klager har anført at TSS sin markedsføring er villedende fordi hotellbrosjyren ikke informerte om at hotellet Ajman Palace er et alkoholfritt hotell. TSS bestrider at markedsføringen er villedende. TSS viser til at klager ble varslet om restriksjonene på alkohol i området der hotellet ligger. Kunder som reiser til land i Midtøsten må regne med at vestlig alkoholkultur ikke alltid kan leves fullt ut.

I annonsen fremgår det at det er to overnattinger i henholdsvis Abu Dhabi, Dubai og Ajman. I tillegg kommer ankomstdag og avreisedag, totalt åtte dager.

TSS har refundert kr. 570 per person for en tapt feriedag som følge av flyforsinkelsen på Gardermoen ved avreise. Kompensasjonen er basert på prisen for basistur som var kr. 3.990.

TSS mener det ikke er grunnlag for å tilkjenne klager ytterligere økonomisk kompensasjon. TSS ber om informasjon om utfallet av saken klager har med Turkish Airlines. Dersom nemnda finner at klagerne har krav på ytterligere erstatning, anføres det at allerede utbetalt/tilkjent erstatning på komme til fradrag.

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 svært mangelfull informasjon ved en forsinkelse på mer enn et døgn ved utreisen fra Gardermoen. Forsinkelsen førte til at de mistet ett døgn på reisemålet. For dette har arrangøren kompensert en dagsandel. Det ble sørget for forpleining og overnatting på hotell i forbindelse med forsinkelsen. Maten var imidlertid etter klagerens syn lite tilfredsstillende.

Etter klagerens syn var opplysningene som ble gitt om turen villedende, både hva gjelder hotellenes beliggenhet og annet. Videre ble det drevet et helt utilbørlig kjøpepress på noen av stoppene som ble gjort under rundturen.

Hva som kan karakteriseres som sentral beliggenhet i forhold til severdigheter etc. vil variere alt etter destinasjon. I Dubai ligger severdighetene temmelig spredt. Ved en ukes rundreise i de arabiske emirater med overnatting på gode hoteller, inkludert flyreise for to personer til en relativt rimelig pris bør man nok, etter nemndas syn, regne med at hotellene kan ha en plassering som den beskrevne. I Ajman fikk klageren ikke plass på det ene hotellet som serverte alkohol fordi gruppen ble delt. Nemnda kan ikke se at disse forholdene utgjør en mangel.

Etter nemndas syn er det lite hyggelig for gjestene at det på enkelte reiser drives et svært aktivt og pågående salgsarbeid når det gjelder smykker, tepper, skinnvarer etc.. Nemnda har forelagt en tilsvarende sak for Forbrukerombudet, som i brev av 15. desember 2016 til arrangøren har bedt om en nærmere redegjørelse for denne praksis. Deltakerne blir satt i en tvangssituasjon fordi salgsaktiviteten delvis foregår på rundturen mellom forskjellige reisemål og delvis på reise mellom forskjellige severdigheter. Klageren fikk bekreftet av guiden at besøkene var innlagt fordi de forretningsdrivende hadde dekket en del av utgiftene til rundreisen.

Nemnda finner etter en samlet vurdering at den ovennevnte aktiviteten utgjør en mangel ved reisen. Nemnda anbefaler at det gis et prisavslag på 20 % av reisens pris, kr. 2.700.

Klagerens flyreise ble operert av flyselskapet Turkish 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 - DXB er i følge Great Circle Map 5.141 kilometer. Ved en slik forsinkelse har passasjerene i utgangspunktet rett til en erstatning på 600 euro, jfr. artikkel 7 nr. 1 c).

Så vidt nemnda kan forstå har arrangøren overlatt til enkelte passasjer å forfølge forsinkelsen overfor flyselskapet. Det er det ikke adgang til. Passasjerens avtalemotpart er pakkereisearrangøren. Flyselskapet må eventuelt holdes ansvarlig ved regresskrav fra arrangørens side.

Arrangøren har ikke fremlagt noen dokumentasjon på årsaken til forsinkelsen. Nemnda betrakter arrangørens opplysninger om tekniske årsaker som en forklaring på hvorfor forsinkelsen oppsto 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. I følge nyere domstolpraksis er teknisk feil uansett ikke lenger en ekstraordinær omstendighet.

Forsinkelsen gir etter nemndas syn rett til erstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 6 nr. 1 c). Forsinkelsen var etter det som er opplyst på 25 ½ time. 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. Så vidt nemnda kan se er dette ivare tatt.

I medhold av EU-forordning 261/2004 artikkel 12 punkt 1 kan erstatning for forsinkelsen gitt på annet grunnlag trekkes fra erstatning gitt i henhold til forordningen.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at det gis en kompensasjon på 600 euro per passasjer, totalt 1.200 euro, samt et prisavslag på 20% av reisens pris, avrundet til kr. 2.700.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)
Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
Camilla Dragvoll (Ticket)
Hanne Åsell (TUI Norge AS)
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)