

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Erstatning for en svært slitsom hjemreise.

Dato

..

Saksnummer

42/14P

Tjenesteyter

Jomfrureiser

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Jomfrureiser

Reisemål: Hellas, Amargos

Antall reisende: 1

Reisens pris: 15.900.-

Tidsrom: 271213 - 050114

Saken gjelder:

Erstatning for en svært slitsom hjemreise.

Klageren mener at det ble gitt alt for dårlig informasjon om hvor mange timer reisen til reisemålet egentlig tok. Nedover gikk flyet fra Gardermoen kl. 06.00. Deltakerne ankom hotellet på Amorgos først kl. 04.30, etter nesten ett døgn på reise. I informasjonen står det «ankomst etter midnatt». Det er den virkelige ankomsttiden som burde oppgis.

Hjemreisen, som ble ombooket på grunn av endret fergeanløp, tok 37 timer. Reisefølget besto av 17 damer. Ingen hadde lugar på fergen og det var bestilt ett hotellrom i Athen til 17 damer. Flyavgang var kl. 13.15.

Klageren krever til sammen kr 2.000,- i refusjon for det hotellrommet i Athen hun på forhånd hadde betalt for, men som ble avbestilt av arrangøren, samt erstatning for en utrolig vanskelig og slitsom hjemreise.

Innklagede anfører:

Innklagede beklager at utreisen på grunn av dårlig vær tok lengre tid enn det som på forhånd var opplyst. Når det gjelder hjemreisen, endret Star Ferries ruten slik at fergen ikke lenger la

til kai på Amargos på den opprinnelige avreiedagen. Det var flere hjemreisemuligheter, men etter en avstemming ble den reiseruten som det nå blir klaget over valgt fordi flertallet ønsket dette alternativet.

Alle ble på forhånd gjort oppmerksom på at det ikke var ledige lugarer. Hjemreisen ble dyrere enn det som var innbetalt, men arrangøren dekket det som oversteg 69 euro, som var romprisen for hotellrommet i Athen som på grunn av endret hjemreise ikke ble brukt. Det er beklagelig at hjemreisen ble lenger enn først planlagt, men årsaken til dette var endret fergerute som arrangøren ikke kan lastes for.

Nemnda bemerker:

Arrangøren har oppgitt at årsaken til at utreisen tok lengre tid enn på forhånd opplyst, var værforholdene. Det er i så fall et avvik grunnet naturgitte forhold som arrangøren ikke har herredømme over. Slike avvik gir ikke grunnlag for erstatning.

Når det gjelder hjemreisen, forholder det seg etter nemndas vurdering annerledes.

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. Nemnda kan ikke se av de vedlagte dokumenter at arrangøren har tatt forbehold om endrede fergetider. Det eneste forbeholdet som fremgår gjelder ved endring av flytiden.

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.

Hjemreisen fra Amorgos skulle etter reiseplanen foregå den 4. januar med en 7 timers fergetur direkte fra Amorgos til Athen. I Athen var det bestilt overnatting på Hotel President. 5. januar skulle det etter planen arrangeres transfer fra hotellet til flyplassen, og deretter direktefly til Oslo. På grunn av endrede anløpstider for fergen som gikk fra Amorgos, måtte reisearrangementet endres.

I følge opplysninger fra klageren, som ikke er kommentert av arrangøren, var det mulig å reise hjem etter planen hvis avreisen fra Amorgos 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 en dag tidligere, ville man få to døgn overnatting i Athen.

Arrangøren ønsket imidlertid primært at deltakerne skulle reise hjem på den opprinnelig oppsatte avreisedatoen. Det ble foretatt en avstemming, 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 forholde seg til, førte til at hjemreisen tok 37 timer. Fergen fra Amorgos til Naxos tok ca. 5 timer. I Naxos var det ca. 10 timers ventetid på ny båttransport. Deretter en ca. 7 timers fergetur uten lugar, og til sist 6 timer i Athen, hvor det var bestilt kun ett hotellrom til 17 deltakere.

Nemnda kan ikke se at de av deltakerne som foretrakk et annet alternativ, var forpliktet til å følge en avstemming 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 gir 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. Hun har krevd en erstatning på kr 2.000,-, hvilket nemnda finner er et passende beløp.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner at reisearrangøren bør erstatte klageren kr 2.000,-.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, Leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, John-Greger Thorsen, Solia AS, Line Vestgård, Kilroy 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.