

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Tyrkia, Alanya, 8. - 22. Juli 2010. Krav om erstatning grunnet endret reisedato. Klager har i det vesentlige anført: Ni dager før avreise oppdaget klager at Detur hadde forskjøvet reisen med to dager slik at avreisen var 11. juli med retur 25. juli. Endringen påførte klagerne utgifter til hotell i Oslo og endring av flybilletter m.v. Klagerne krever sine utgifter erstattet. Det vises forøvrig til klagen.

Dato

..

Saksnummer

204 /10

Tjenesteyter

Detur Norway AS

Klager: X

Turarrangør: Detur Norway AS

Antall reisende: 6

Reisens pris: 45.232

Saken gjelder:

Reise til Tyrkia, Alanya, 8. - 22. Juli 2010. Krav om erstatning grunnet endret reisedato.

Klager har i det vesentlige anført:

Ni dager før avreise oppdaget klager at Detur hadde forskjøvet reisen med to dager slik at avreisen var 11. juli med retur 25. juli. Endringen påførte klagerne utgifter til hotell i Oslo og endring av flybilletter m.v. Klagerne krever sine utgifter erstattet.

Det vises forøvrig til klagen.

Detur har i det vesentlige anført:

Deturs samarbeidende flyselskap Cyprus Turkish Airlines ble lagt ut for salg, og partene ble ikke enige. Da denne situasjonen inntraff så Detur seg nødt til å leie inn et annet flyselskap. Det oppstod dermed en hendelse «utenfor arrangørens kontroll», som beskrevet i alminnelige vilkår pålagt av bransjen.

Detur henviser videre til alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 6.3 om at en kunde mister krav om heving/prisavslag dersom kunden ikke har påberopt seg denne retten innen tre dager etter at melding er kommet frem.

På bakgrunn av ovennevnte finner Detur ikke grunnlag for kompensasjon.

Nemnda bemerker:

Detur endret i dette tilfellet ensidig avreisetidspunkt. Det hadde de ikke anledning til. At Detur får problemer med sin avtale med flyselskapet er ikke et forhold som faller inn under begrepet «utenfor kontroll».

Pakkereisen er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen. Avvik fra det avtalte regnes likevel ikke som en mangel dersom de er av mindre betydning og er av det slag kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen, jfr. pakkereiseloven § 6-1. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis, opplysninger gitt i turarrangørs katalog m.v., jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 2.

Det var en mangel ved pakkereisen at reisen ble forskjøvet med to dager.

Dersom mangler ved pakkereisen fører til at kunden lider tap, kan kunden kreve erstatning av arrangøren, jf. pakkereiseloven § 6-4. Endringen førte til at klagerne ble påført utgifter. Det var videre påregnelig for Detur at en slik endring ville kunne medføre tap for kunder i form av endring av flybilletter, hotellopphold m.v.

Klage ble fremsatt til Detur i brev av 30. Juni 2010, dvs. dagen etter at klager ble oppmerksom på endringen. Klagen er fremsatt tidsnok. Nemnda bemerker for øvrig at den tre-dagers frist Detur påberoper seg ikke får anvendelse i denne saken.

Klager har forelagt kvitteringer for utgifter til fly og hotel. Detur har ikke kompt med bemerkninger til disse. Nemnda anbefaler videre at klager får erstattet utgifter til mat og drikke med kr 500,- pr. person.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at Detur erstatter klagers dokumenterte utgifter til hotel og fly, samt utgifter til mat med kr 500 pr. person

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Marianne Strømme, Solia AS

Vigdis Fiske, Amisol AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Marianne Strømme, Solia AS, Vigdis Fiske, Amisol AS.

opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.