

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder kansellert utflukt til Kairo.

Dato

06.02.2013

Saksnummer

119/12

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Apollo Reiser AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: kr 28.676

Saken gjelder:

Saken gjelder kansellert utflukt til Kairo.

Klager anfører at programmet for Egypt-turen inkluderte en reise på Nilen og et 2-dagers besøk i Kairo. Turen til Kairo ble kansellert uten nærmere forklaring eller informasjon. Turen dit var avgjørende for en vellykket Egypt-reise.

Klager krever enten kr.10.000,- som er hva en tur til Kairo koster, eller en tur til Kairo og Alexandria med fly og hotell.

Apollo har anført at turen til Kairo ble kansellert på grunn av den usikre situasjonen der. Det beklages at det ikke ble informert om dette før avreisen til Egypt.

Apollos reiseleder tilbød i stedet en en-dags tur til Kairo, noe klager ikke ønsket. Apollo har refundert Kairo-utfluktens pris med kr.2.380,- (kr.1.190,- per person).

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid. Klager hadde i dette tilfelle bestilt og betalt for en utflukt til Kairo.

Reklamasjonsnemnda legger til grunn at utflukten dit, samt tur på Nilen, var en motiverende faktor for klagers valg av Egypt-reise.

Etter pakkereiseloven § 4-5 kan ikke en turarrangør endre avtalevilkårene til ulempe for kunden med mindre slik adgang uttrykkelig fremgår av avtalen.

Tilsvarende bestemmelse finnes i pkt.6.3 i Alminnelige vilkår for pakkereiser, hvor det fremgår at turarrangøren plikter å informere skriftlig og opplyse om kundens rett til å heve avtalen eller kreve prisavslag. Apollo har ikke gitt slik informasjon.

Etter pkt.6.2 i Alminnelige vilkår for pakkereiser kan turarrangør kansellere uten erstatningsansvar dersom det godtgjøres at reisen ikke kan gjennomføres på grunn av forhold utenfor turarrangørs kontroll. I sitt svar til klager har Apollo henvist til den urolige situasjonen i Kairo. Det er imidlertid ikke påvist at situasjonen der på det aktuelle tidspunkt var slik at kansellering var påkrevet av hensyn til sikkerheten.

Apollos tilbud om en-dagstur til Kairo viser også at det ikke var slike forhold som gjorde at turen ble kansellert. At klager avslo en en-dagstur fra Hurghada som alternativ, finner nemnda naturlig og dette tilbudet kan ikke anses som en avhjelp av den mangel som forelå på grunn av kanselleringen.

Klager bør etter nemnda få en erstatning/prisavslag ut over det tilbakebetalte beløp for den kansellerte utflukten. Reklamasjonsnemnda finner at erstatningen passende kan settes til kr.5.000,-.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klager gis en erstatning på kr.5.000,- som kommer i tillegg til tidligere refundert beløp.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Eva Pettersen, Ving Norge AS

Helga Hermansen, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Eva Pettersen, Ving Norge AS, Helga Hermansen, Star Tour 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.