

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder forsinkelse m m, cruise i Middelhavet.

### Dato

18.09.2013

### Saksnummer

2/13P

### Tjenesteyter

Unik Travel

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

### Turarrangør: Unik Travel

### Antall reisende: 3

### Reisens pris: 47.727,-

### Saken gjelder:

Saken gjelder forsinkelse m m, cruise i Middelhavet.

**Klager opplyser at etter programmet skulle de fly til Milano og kjøre buss til Genova for å gå om bord på båten der på ettermiddagen den 4. november.**

Flyet skulle lande i Milano kl.1415, men var 10 min forsinket.

Da de omsider kom til Milano kl. 1830 var båten avgått. Guiden bestemte da at de skulle kjøre mot Roma for å gå om bord der neste dag.

Først kl.0215 ankom de hotellet i Civitavecchia, som er like ved havnen hvor båten lå. I stedet for komme om bord ble de kjørt rundt på en «gratis» tur i Roma, men hvor de ikke så mye. Først kl.1540 kom de om bord.

Klager mener turen var dårlig organisert. Det var satt av for liten tid til bussturen fra Milano til Genova. De burde ha reist med et annet fly som hadde landet i Milano tidligere eller dagen før. Hun krever tilbakebetaling av reisens pris, samt erstatning for ryggproblemer hun pådro seg på hotellet første natten på vei til Roma.

**Unik Travel anfører at da flyreisen ble bestilt, var flytidene slik at flyet skulle lande i Milano kl.1200. Først i september fikk de beskjed om ruteendringen.**

Da klager mistet ett døgn om bord, tilbys det en dagsandel i prisavslag.

## Nemnda bemerkar:

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.

Så vidt nemnda kan forstå opplysningene i saken, ville det ikke ha vært mulig å rekke cruiseskipet i Genova selv uten den lille flyforsinkelsen, og det var i hvert fall ikke lagt inn et minimum av tid for forsinkelse eller andre uforutsette hendelser.

Mangelen ved reisen i dette tilfelle var altså at det var beregnet for kort tid fra landing i Milano. Dette er turarrangørs ansvar selv om det er flyselskapet som fastsetter og endrer rutetidene. Beskjed om endringen hadde for øvrig turarrangør fått allerede i september og hadde da rikelig tid til selv å gjøre de nødvendige endringer i sitt opplegg som han måtte forstå ikke ville holde tidsmessig.

Konsekvensen for klagerne var at de mistet en dag av cruiset.

De bør derfor i utgangspunktet få det kompensert med en dagsandel.

Etter nemndas syn bør det i dette tilfelle i tillegg gis en kompensasjon for ubehaget og ulempen ved en anstrengende bussreise for å nå skipet i Civitavecchia, samt for ulempen med at klager måtte være med på en bussutflukt til Roma i stedet for å kunne sjekke inn på skipet i Civitavecchia, der de også overnattet, jf. pakkereiseloven § 6-4 tredje ledd. Etter en lang og anstrengende reise er det forståelig at klager ønsket å tilbringe dagen om bord på skipet, i stedet for på en anstrengende utflukt til Roma.

Kompensasjonen for dette anbefales å være kr.1.000,- per person.

## Vedtak:

Reklamasjonsnemnda anbefaler at klagerne gis et prisavslag tilsvarende en dagsandel hver med tillegg av kr.1.000,-per person.

Vedtaket var enstemmig.

## Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS, Christine Tang, Detur Norway 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.*