

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag pga. manglende oppfølging fra reisearrangøren ved forsinkelse og sykdom.

Dato

05.10.2016

Saksnummer

291/15P

Tjenesteyter

KILROY Norway AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag pga. manglende oppfølging fra reisearrangøren ved forsinkelse og sykdom.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise for 3 personer til Peru, Ecuador og Galapagos i perioden 05.07.15 - 30.07.15.

To kansellerte flyreiser medførte forsinket ankomst, samt at klager ikke rakk første del av reisen og Titicaka-oppholdet.

På avreisedagen fikk klager beskjed av flyselskapet om at flyreisen var kansellert.

Flyselskapet hadde gitt beskjed til KILROY kvelden før, men KILROY informerte ikke klager om kanselleringen, og klager mener KILROY ikke overholdt sine forpliktelser i henhold til reisevilkårene.

Klager er ikke fornøyd med KILROYs tilbud. Dette gjelder fire forhold.

I følge British Airways ble det klart at klagers fly var innstilt lørdag 4. juli, dvs. kvelden før planlagt avreise. KILROY er forpliktet gjennom sine reisevilkår til å informere om endringer før avreise. Dette ble ikke utført, og klager var uvitende om dette fram til de kom på Gardermoen om morgenen den 5. juli. Dette gjorde det vanskelig å finne alternativ reiserute til Lima. Klager ble to døgn forsinket og de rakk derfor ikke første del av reisen og mistet bl.a. Titicaka-oppholdet.

En person i reisefølget på tre ble syk og innlagt på sykehus torsdag 9. om morgenen. Klager fikk ingen oppfølging av KILROY under denne perioden frem til kvelden fredag 10. juli. Klager hevder at dette var en forsømmelse fra KILROY, og krever kompensasjon for dager uten oppfølging, dvs. onsdag 8. juli tom. fredag 10. juli for tre personer.

Klagers ferie kostet i gjennomsnitt kr 6.188 per dag. Klager søker erstattet dager da de var uten guide og oppfølging. På grunn av manglende oppfølging fra KILROY og G-Adventures

mistet de mange opplevelser. Dette medførte et krav på kr 6.188 for hver av dagene 8. - 10. juli, samt $2/3 \times 6.188 = \text{kr } 4.125$ (to personer) for hver av dagene 12. - 14. juli. Samlet krav blir da kr 30.939.

Etter sykdom så kunne en i reisefølget ikke delta på planlagt tur i høyden - Inkastien. Klager ønsket hjelp til å kunne fylle de dagene de da fikk frigjort til å kunne se og oppleve Peru uten å reise tilbake til høyden. Klager fikk ingen hjelp til å fylle disse dagene etter sitt endrede behov. Det stemmer at de fikk tilbud om å reise tilbake til Cusco, med byvandring osv., men klager kunne ikke reise tilbake til høyden pga. sykdom. KILROY skriver at de og deres partner gjør det de kan for å finne alternativer ved slike uheldige omstendigheter. Klager mener at de ikke gjorde det beste de kunne, da det finnes mange alternative aktiviteter i området klager befant seg i som ikke medførte opphold i høyden. Klager fikk ingen hjelp til dette. De krevde ikke å få dekket en annen tur, kun hjelp til å finne gode opplevelser som ikke omfattet krevende høydeopphold.

Det stemmer at klager fikk mulighet til å delta på Cusco stay. Dette medførte at de selv måtte dekke oppgradering av transport fra liten bil til minibuss, og alle hotellkostnader og ekstra utgifter som måtte påløpe med mat samt inngangsbilletter til severdigheter den dagen som ikke var fridag. Cusco var ikke et aktuelt alternativ for klager på grunn av høyden.

Klager krever et prisavslag på kr. kr 30.939.

Det vises for øvrig til klagers brev.

KILROY har i det vesentlige anført:

Kansellering av fly er dessverre utenfor KILROYs kontroll, men heldigvis gikk det fint med ombooking slik at klager kom frem - enn noe forsinket.

Når man blir syk på en slik tur og ikke får gjennomført oppsatt program, er dette noe klager kan søke refusjon for gjennom reiseforsikringen og dekningen som kalles «tapt ferie». Forsikringsselskapet ser da på hva den totale reisen kostet, inkludert flybilletter, og gir vanligvis refusjon for de antall dager legen henviste til sengeleie.

Hvis man blir syk på reise og ikke kan følge oppsatt program, er det dessverre ikke slik at KILROY eller deres agent, på kort varsel, klarer å legge til rette for alternativt opplegg.

KILROY vil alltid forsøke å gjøre sitt beste for å tilrettelegge så godt som mulig, men en slik endring i programmet kan ikke garanteres og er heller ikke noe klager kan stille krav om.

På bakgrunn av dette kan KILROY ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av 5 hele dager. Når det gjelder guidens oppførsel og mangel på profesjonalitet, så er dette noe KILROY ser alvorlig på og de har tatt saken videre med sin agent.

G Adventure har undersøkt klagers påstander lokalt og er i gang med å gjennomgå nivå på service og kompetanse hos den aktuelle guiden. G Adventure er opptatt av høy kvalitet på sine guider og jobber kontinuerlig for å sikre at guidene utfører sin jobb optimalt.

Det er vanskelig å ta stilling til nøyaktig hva som skjedde og hva som ble sagt på turen, men på bakgrunn av de opplevelser klager hadde med guiden har KILROY og G Adventures valgt å refundere kr 3.200.

KILROY var ved flere anledninger i kontakt med G Adventure vedrørende klagers sykdom. Det stemmer ikke at kun guiden var informert.

KILROY pleier ikke å være i kontakt med guidene direkte, men forholder seg i slike situasjoner til G Adventure's hovedkontor.

Det er beklagelig hvis informasjonsflyten ikke har gått raskt nok, men KILROY påpeker at dette ikke var årsaken til manglende opplegg for klager.

Klager ble som de selv nevner tilbudt et alternativ, men de var ikke fornøyd med dette. Klager ble tilbudt det som var mulig for KILROYs partner å bidra med der og da. Alternative opplegg kan dessverre ikke garanteres ved frafall på programført opplegg - og KILROY mener at de ikke kan stå økonomisk ansvarlig ved slike anledninger.

KILROY kan ikke gi refusjon for manglende opplegg som kunder har gått glipp av grunnet sykdom. Dette er noe klager må ta videre med forsikringsselskapet.

Det er ikke alltid man på kort varsel klarer å sette opp et helt nytt opplegg for de som ikke kan delta på oppsatt program. I korrespondanse med sin partner har KILROY fått opplyst at klager som alternativ til «Inca trail» ble tilbudt pakken som heter «Cusco stay» Denne pakken inneholdt 2 overnattinger, og «fridager» og klager kunne gjort som de ville før de skulle besøke Machu Picchu.

Videre opplyser KILROYs partner at det ikke alltid er mulig å tilby alternative aktiviteter, da dette avhenger av både område, tidspunkt og kundens helse. Stedet klager befant seg på er ikke et område med særlig store muligheter for andre opplegg. Likevel finner G Adventure det uheldig at de ikke hadde muligheten til å hjelpe klager med tilfredsstillende aktiviteter. Dette ligger også til grunn for ønsket om å refundere kr 3.200.

Hverken KILROY eller G Adventure kan imøtekomme klagers krav. Opplegget fra G Adventure ble gjennomført som det skulle, men sykdom hos klager var årsaken til at de dessverre ikke fikk deltatt.

Klager har fått tilbud om et prisavslag på kr 3.200.

Det vises for øvrig til brev fra KILROY.

Nemnda bemerker:

Innledningsvis bemerker nemnda at den som står som arrangør av en pakkereise også er ansvarlig for transportetappene. Hvorfor British Airways fly ble kansellert er ikke oppgitt og er på bakgrunn av mangelfulle opplysninger ikke noe tema for nemnda, men arrangøren kan normalt ikke fri seg fra ansvar for kanselleringer og forsinkelser ved å vise til at dette skyldes flyselskapet. Der mangler oppstår i forbindelse med transport, går erstatningsreglene i transportrettslig særlovgivning foran erstatningsreglene i pakkereiseloven. Den reisende kan velge om han vil kreve sitt tap erstattet hos arrangøren eller direkte hos transportøren.

Nemnda stiller seg tvilende til om alle deler av Kilroys reisevilkår, herunder bestemmelsen om endringer foretatt av flyselskapene, går klar av pakkereiselovens preseptoriske bestemmelser, jfr. pakkereiseloven § 1-2. Det er ikke avgjørende for vurderingen etter bestemmelsen i pakkereiseloven § 2-1, som definerer hva som er en pakkereise, om reisebyrået mener at man kun driver formidling. Det avgjørende er hvordan arrangementet objektivt sett fremtrer.

I Ot.prp.nr.41 (2005-2006) side 31 vises det til en del momenter som vil tale for at det som arrangeres er en pakkereise, med det ansvar dette medfører for arrangøren for alle deler av reisen.

Det er heller ikke anledning til å kreve at en klage på en reise arrangert av en norsk reiseoperatør skal fremsettes på engelsk.

Klagen gjelder hovedsakelig oppholdet i Peru, hvor en av de reisende ble syk, og hvor to av de tre reisende var henvist til å endre program fordi den som ble syk, på grunn av høydesyke, ikke kunne reise opp i høyden. Klageren anfører at det ble gitt mangelfull hjelp fra Kilroys agent G adventure og deres guide. G adventure og Kilroy har tilbudt en kompensasjon på kr 3.200 på grunn av guidens oppførsel, noe klageren mener er for lite.

Det er videre klaget over at det ikke ble gitt beskjed om at flyet ut fra Norge, operert av British Airways, var kansellert. Dette var klart lørdag 4. juli. På grunn av manglende beskjed møtte klagerne opp på Gardermoen søndag 5. juli, og de var avskåret fra å forsøke å arrangere alternativ transport til Lima så lenge de var uvitende om kanselleringen. I følge Kilroys reisevilkår er arrangøren pliktig til å informere om endringer og assistere med å finne en alternativ reiserute. Klagerne ankom Peru først den 8. juli og rakk derfor ikke den første destinasjonen, Titicaka. Det viste seg også at arrangøren ikke hadde underrettet det lokale G adventure kontoret, slik at de ikke ble møtt da de ankom Cusco. Dette medførte at det ikke var tilrettelagt noe alternativt opplegg i dagene forut for en av deltakernes høydesyke.

Nemnda har funnet saken vanskelig. Forsinkelsen ved utreisen førte til at resten av reisefølget allerede hadde reist til Titicakasjøen med guiden da de ankom Cusco.

Kommunikasjonsproblemer mellom Kilroy og G adventure førte til at ingen fanget dette opp. De var derfor uten alternativt program frem til det tidspunkt da en av de reisende fikk høydesyke og ble innlagt på sykehus. Etter utskrivelse måtte programmet endres for to av de tre reisende av helsemessige årsaker. Disse to fikk lite ut av de to dagene de egentlig skulle ha deltatt på Inka Trail. Dette skyldes etter klagerens mening en lite serviceinnstilt guide, som i tillegg hadde mangelfulle kunnskaper om området og severdigheter der.

Etter en samlet vurdering har nemnda kommet til at klagerne bør få en erstatning på kr 10.000 for manglende program fra ankomst 8. juli frem til 10. juli, og for manglende assistanse til alternativt program fra guiden til de to som måtte kansellere Inka Trail-turen. Slik nemnda forstår saken er det i all hovedsak Kilroys manglende kommunikasjon med G adventure som er årsak til at de reisende ikke ble fulgt opp da de ankom Cusco den 8. juli, og guidens manglende interesse/kunnskap om alternative aktiviteter for de to som ikke kunne delta på Inka Trail som er årsaken til at deres program i Cusco var relativt innholdsløst.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at det blir gitt en erstatning på totalt kr 10.000 for manglende oppfølging av guidetjeneste på reisemålet. Kr. 3.200 kommer til fratrekk dersom dette beløpet allerede er utbetalt.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Lise Skogrand Bø, Star Tour AS, Benedicte Tørresby, Apollo Reiser 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.