

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet kald og trekkfull plassering på flyet.

### Dato

19.06.2018

### Saksnummer

2018-00825

### Tjenesteytere

TUI Norge AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to personer med innkvartering i en to-romsleilighet på Las Fuentes, Los Christianos, Tenerife i perioden 04.02.2018 - 11.02.2018. Totalpris kr. 17.154.

Klager krever et prisavslag på minimum kr. 9.965, med tillegg av kr. 800 som er kostnaden for å få setebestilling med ekstra benplass.

Klager bestilte ekstra benplass og fikk plass ved nødutgang på TUI flys rute BLX605 fra Gardermoen til Tenerife 04.02.2018. På den plassen klager fikk tildelt var det så kaldt at klager pådro seg en kraftig forkjølelse og fikk mer enn halve ferien ødelagt. Klager tviler på at temperaturen var over 0 grader ved hans sete.

Til hjemreisen tok han med seg et termometer, men da var det et annet fly og ikke kaldt. Klager hadde den samme plasseringen på hjemreisen, men flyet var nyere. Klager mener det må ha vært noe feil med flyet til Tenerife.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

TUI har vært i kontakt med flyselskapet. De har ikke mottatt noen andre henvendelser på kulde på flyet, verken på denne flyvningen eller på flyets andre ruter når det gjelder flytypen Boeing 737. Men de opplever noen ganger at det kan være litt kaldt på noen av deres lengre flyvninger. Dette gjelder med Boeing 767.

TUI har tilbudt klager å refundere det totale beløpet som de betalte for seteplassering tur/retur Tenerife, kr. 800 eller et reisegavekort på kr. 1.300.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra TUI Norge AS.

### **Nemnda bemerker**

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.

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.

Klagen gjelder det forhold at klageren, som hadde betalt ekstra for å få ekstra benplass, frøs på turen ned. Årsaken var at han satt ved en nødutgang hvor det trakk. Klageren fikk utlevert et teppe, men det hjalp ikke nevneverdig.

Nemnda tviler ikke på at klageren frøs. Når man sitter ved en nødutgang – hvor det er mer benplass – er det ofte trekkfullt. Nemnda kan imidlertid ikke se at dette i seg selv innebærer en mangel. Nemnda har ingen holdepunkter for å legge til grunn at trekken var unormalt kald eller at den skyldtes en teknisk feil. Nemnda vet ikke om det hadde vært mulig å få flere tepper, eventuelt bruke sitt eget yttertøy for å unngå å fryse. Turen fant sted i februar, og da har man gjerne varmt yttertøy med seg, både fordi man reiser fra et kaldt sted og fordi man skal tilbake til det samme vinterklimaet.

Klageren har fått refundert det han betalte ekstra for seteplasseringen tur/retur. Etter nemndas syn er dette en passende kompensasjon.

### **Vedtak**

Nemnda finner ikke å kunne anbefale at klageren får kompensasjon ut over det som allerede er tilbudt.

### **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)  
Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)  
Camilla Dragvoll (Ticket)  
Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)  
Kristoffer Sørlie (Forbrukerrådet)