

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder spørsmål om avvisning av klage.

Dato

06.02.2013

Saksnummer

179/12

Tjenesteyter

Detur Norway AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Detur Norway AS

Antall reisende: 7

Reisens pris: 54.650,-

Saken gjelder:

Saken gjelder spørsmål om avvisning av klage.

Klager, på vegne av seg selv og andre medreisende, tok i brev av 11. oktober 2011 til Detur opp forskjellige klagepunkter - herunder erstatning for flyforsinkelse.

I svarbrev av 27. oktober 2011 ble han tilbudt 10% rabatt på hotell og kr.800,- i rabatt per person ved bestilling av eventuell ny reise. Den 26. august 2012 har han brakt saken inn for Reklamasjonsnemnda for pakkereiser. Klagen ble avvist av nemndas sekretariat som for sent fremsatt. Klager har bedt om at spørsmålet om avvisning blir forelagt nemnda.

Reglene for reklamasjonsnemndas saksbehandling fastsetter at klager som skal behandles av nemnda, må innsendes senest 4 uker etter at klager har fått endelig svar på sin reklamasjon fra selskapet. Denne fristen løper bare hvis selskapet gir uttrykk for at svaret er endelig og gir skriftlig orientering om adgangen til og fristen for å bringe saken inn for nemnda. Mangler slik skriftlig orientering, må klager likevel sende saken til nemnda innen 6 mnd etter at han mottok siste brev fra selskapet. Klagen kan likevel behandles dersom det foreligger «særlige grunner».

I dette tilfelle hadde Detur ikke orientert skriftlig om adgangen til å bringe saken inn for reklamasjonsnemnda. Det løper derfor en 6-måneders frist fra Deturs brev av 27. oktober, som må anses for å være siste brev fra selskapet. Når klager først 26. august 2012 bringer

saken inn for reklamasjonsnemnda, er følgelig 6-måneders fristen ikke er overholdt og klagen er dermed innsendt for sent.

Spørsmålet er da om det foreligger «særlige grunner» som gjør at saken likevel bør behandles.

Klager hevder for det første at det foreligger særlige grunner fordi han «på grunn av en kommunikasjonssvikt» trodde at klagen fra en annen deltager på turen - hans søster - også omfattet ham selv og de andre i reisefølget.

Dette er etter nemndas syn ikke en slik særlig grunn som gjør at fristen kan settes til side i dette tilfelle. Klager har i sin henvendelse til Detur presisert hvilke bestillingsnummer og personer hans klage gjaldt, og hans søster var ikke omfattet av hans klage. Hans søster på sin side sendte egen klage og har fått sin sak individuelt behandlet både av Detur og nemnda, og den klagen omfattet ikke klager i nærværende sak. Det er vanskelig å se hva som skulle være grunnlaget for at han trodde søsterens klage gjaldt ham og de han representerte i og med at de hele tiden har hatt sin egen sak til behandling uavhengig av søsterens.

Heller ikke foreligger det «særlige grunner» fordi en annen - søsteren i dette tilfelle - har fått medhold av nemnda. At alle som deltok på samme reise bør få den samme kompensasjon, kan kanskje synes rimelig ideelt sett, men forutsetningen må være at det innsendes klage og at den sendes innen de fristregler som gjelder for alle. I motsatt fall blir fristreglene uten realitet.

Vedtak:

Saken avvises.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Vigdis Fiske, Amisol AS

Solveig Kohagen, Ving Norge AS

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Vigdis Fiske, Amisol AS, Solveig Kohagen, Ving Norge 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.