

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Reise til Kasakhstan, 17. juli - 1. august 2010. Krav om refusjon av reisens pris grunnet annen reise enn bestilt samt mangelfull oppfølging i forbindelse med sykdom.

### Dato

..

### Saksnummer

221/10

### Tjenesteyter

Hvitserk & Eventyrreiser AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

### Turarrangør: Hvitserk & Eventyrreiser AS

### Antall reisende: 1

### Reisens pris: kr.24.000

### Saken gjelder:

Reise til Kasakhstan, 17. juli - 1. august 2010. Krav om refusjon av reisens pris grunnet annen reise enn bestilt samt mangelfull oppfølging i forbindelse med sykdom.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte tur til Kirgisistan. Av forståelige grunner ble denne turen avlyst.

Klager reagerer på måten dette ble gjort på. Klager fikk en mail med orientering om at det hadde blitt snakket med flere av deltagerne og bestemt at turen blir flyttet til Kasakhstan. I mailen stod det ikke noe om muligheten til å avbestille eller orientering om hvilke rettigheter en som kunde har ved slike endringer.

Programmet på turen til Kasakhstan ble en veldig forenklet utgave i forhold til Kirgistanturen. Klager ble syk under reisen. Sykdommen ble håndtert svært kritikkverdig fra reiseleders side, jf. her detaljert beskrivelse i klagen.

Klager krever refundert hele reisens pris.

### Hvitserk & Eventyrreiser har i det vesentlige anført:

Hvitserk & Eventyrreiser tar kritikk på informasjonen i forkant av turen, og er lei for at klager fikk en ubehagelig opplevelse i forbindelse med sykdom og hjemtransport.

Når det gjelder programmet de første dagene i Kasakhstan, mener Hvitserk & Eventyrreiser at de leverte dette så godt det lot seg gjøre ut fra omstendighetene.

Klager har på et tidlig tidspunkt avbrutt sin reise pga sykdom og benyttet seg av sin obligatoriske reiseforsikring. At han i tillegg skal ha refusjon fra Hvitserk & Eventyrreiser for et turopplegg han ikke har deltatt på, er ikke riktig.

#### **Nemnda bemerker:**

Klager hadde opprinnelig bestilt tur til Kirgisistan. Denne turen ble avlyst.

Klager hadde i den foreliggende situasjon rett til refusjon av innbetalt beløp.

Hvitserk & Eventyrreiser informerte ikke klager dette. Det burde de ha gjort.

Klager ble orientert om at reisen var endret til Kasakhstan. Han protesterte ikke på dette. Endringen synes heller ikke spørsmål stilt. Det er etter nemndas vurdering grunn til å gå ut fra at klager etter omstendighetene aksepterte endringen.

I hvert fall måtte Hvitserk & Eventyrreiser kunne gå ut fra dette.

Det står påstand mot påstand om de første dagene av reisen var mangelfulle eller ikke. En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt.

I dette tilfellet foreligger det ingen opplysninger om hva som var avtalt mht den endrede reise.

Det er følgelig ikke grunnlag for å kunne ta stilling til om de første dagene var mangelfulle eller ikke.

Klager ble syk under turen. Turarrangør plikter i et slikt tilfelle å hjelpe klager på best mulig måte. Turarrangør har samtidig et ansvar for de øvrige deltagernes.

Nemnda har liten kjennskap til forholdene i Kasakhstan, men det synes ut fra de foreliggende opplysninger som om det var flere kryssende hensyn.

Nemnda har ved den videre vurdering delt seg i et flertall og et mindretall.

**Nemndas flertall, lederen og turoperatørenes representanter, er av den oppfatning at denne del av saken reiser bevissspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen. Flertallet finner således ikke å kunne ta stilling til denne del av klagen.**

**Nemndas mindretall, forbrukernes representanter, mener at den oppståtte situasjonen hvor klager ble syk ble håndtert på en dårlig måte.**

Reisen var således mangelfull. I denne sammenheng er det lagt avgjørende vekt på uttalelse i fra ansvarlig reiseleder på turen. Mangler gir rett til et forholdsmessig prisavslag. Innklagede har tilbudt å dekke kr 8.000,- og mindretallet finner ikke grunnlag for utbetaling utover dette.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt:

Klager måtte avbryte reisen som følge av sykdom. Slikt avbrudd gir ikke rett til refusjon av deler av reisens pris.

Nemnda er etter dette av den oppfatning at det ikke foreligger grunnlag for å anbefale refusjon av hele eller deler av det innbetalte beløp.

**Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

**Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS

Eva Pettersen, Ving Norge AS

**Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Mette Lindgren, Apollo Reiser AS, Eva Pettersen, 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.*