

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder krav som følge av dårlig kvalitet på «juletur».

Dato

25.09.2012

Saksnummer

48/12

Tjenesteyter

Berg-Hansen Ferie

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Berg-Hansen Ferie

Destinasjon: Spania

Antall reisende: 1

Reisens pris: 17.300,-

Tidspunkt: 231211 - 020112

Saken gjelder:

Saken gjelder krav som følge av dårlig kvalitet på «juletur».

Klager opplyser at de deltok på en «juletur» til Spania i perioden 23. desember til 2. januar. Etter programmet skulle de fly til Madrid og reise videre med tog.

I stedet ble de fraktet med bil og kom frem kl.02.30 julaften etter 20 t på reise.

Bagasjen ble forsinket og kom ikke før 27. desember. På hotellet var det kaldt, og frokost og lunsj var lite tilfredsstillende. Hjemreisen foregikk på samme måte slik at det rent faktisk var 2 dagers reisetid. Utfluktene hadde lite innhold.

Klagerne krever kompensasjon for dårlig kvalitet og ulempe.

Berg-Hansen Ferie har anført at det hender at bagasje blir forsinket og det er noe de som reisebyrå ikke er ansvarlig for. Misnøye med mat og temperatur burde ha vært tatt opp med reiseleder på stedet. Utfluktene ble gjennomført i henhold til programmet med lokalkjente reiseledere. Utfluktene var frivillige og til selvkost.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen - § 6-1 i pakkereiseloven. Opplysninger i annonser og kataloger er en del av avtalen. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpe innen rimelig tid. For at en turoperatør skal kunne benytte seg av sin rett til å avhjelpe er det en forutsetning at den reisende melder fra om eventuelle feil og mangler på stedet.

Når det gjelder temperatur på hotellet og frokostens og lunsjens kvalitet, ble ikke disse forhold tatt opp på stedet slik at turoperatør fikk anledning til å rette opp eventuelle mangler. Noen kompensasjon for disse forhold har klagerne derfor ikke krav på.

Det forhold at det ble brukt bil i stedet for tog fra Madrid, er et brudd på den inngåtte avtale og dermed en mangel ved reisen som gir grunnlag for prisavslag.

Bagasjen kom frem først 27. desember. Reklamasjonsnemnda har tidligere lagt til grunn at det er en del av avtalen mellom den reisende og turoperatøren at sistnevnte er ansvarlig for at bagasjen kommer frem til reisemålet sammen med den reisende. Gjør den ikke det, foreligger det en mangel i lovens forstand som gir grunnlag for prisavslag. Klager har ikke fremmet krav om erstatning for utlegg til nødvendige innkjøp, og nemnda antar at dette er dekket gjennom eventuell reiseforsikring.

Etter pakkereiseloven § 6-4 kan den reisende tilkjennes en godtgjørelse selv om han ikke har lidt økonomisk tap hvis mangelen har voldt vesentlig ulempe.

Etter nemndas syn er det en vesentlig ulempe å være uten sin bagasje i 4 dager.

Etter en helhetsvurdering finner nemnda at kompensasjonen for endret transportopplegg og manglende bagasje passende kan settes til kr. 2.000,-

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne gis en kompensasjon på kr. 2.000,-.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Solveig Kohagen, Ving Norge AS

Vigdis Lund-Eriksen, Star Tour AS.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Solveig Kohagen, Ving Norge AS, Vigdis Lund-Eriksen, Star Tour AS.

opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.