

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder diverse forhold i forbindelse med bryllupsreise til Peru og Brasil.

Dato

03.05.2012

Saksnummer

274/12

Tjenesteyter

Latin Amerika Reiser AS

Klager: X

Turarrangør: Latin Amerika Reiser AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: kr. Ca. 78.000

Saken gjelder:

Saken gjelder diverse forhold i forbindelse med bryllupsreise til Peru og Brasil.

Klager har påberopt følgende mangler ved reisen:

Etter reiseruten skulle klager på utflukt til byen Puno 30. juni og 1. juli.

Pga alvorlige opptøyer ble turen avlyst. Det kreves refusjon av utfluktens pris kr.2.500,-.

Mens de var i Cusco i Peru skulle de på dagsutflukt til Amura.

Utflukten ble helt annerledes enn avtalt med et mindre omfattende opplegg.

50 dollar kreves refundert.

* Oppholdet i Natal var en stor skuffelse. De hadde ønsket seg sol og sommer og strandliv i forbindelse med hvetebrødsdagene, men det viste seg å være vinter med ustabil vær og mye regn. Dette burde det ha vært opplyst om av turarrangøren, som er spesialister på Sør-Amerika.

Hotellet var dessuten under oppussing, SPA-avdelingen stengt og tennisbanen ikke i bruk. Restauranttilbudet var dårlig. En ny dress innkjøpt til bryllupet ble ødelagt da hotellet skulle rense den. For denne del av reisen kreves refundert kr.19.000,-.

Latin-Amerika Reiser AS har anført:

* Opptøyene i Puno skyldtes en arbeidskonflikt som oppstod etter avreise fra Norge og var utenfor reiseselskapets kontroll. Klager fikk tilbud om alternativt utfluktsprogram, men avslo dette.

* Utflukten til Amaru har klager ikke blitt fakturert for, fordi klager selv reduserte antall deltagere fra 4 til 2 og turen ble derfor ikke noe av.

Klager selv gjennomførte en annen tur som han betalte direkte til turoperatøren på stedet.

* Når det gjelder oppholdet i Natal, foregikk arbeidet på hotellet i en annen avdeling avspærret fra gjestene. Hotellmanageren snakket selv med klager, som sa at han ikke hadde noe å klage over. Været i Natal kan turarrangøren ikke lastes for.

Klager har selv vært i Sør-Amerika tidligere og har slekt i Peru og Chile.

På turarrangørs nettsider er det for øvrig opplysninger om værforhold.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen - jf. pakkereiseloven § 6-1. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid.

Programmet for utflukten til Puno ble avlyst på grunn av opptøyer.

Problemene oppsto etter avreise fra Norge og kunne ikke ha vært forutsett av turarrangør. Det oppstår derfor intet erstatningsansvar på grunn av avlysningen, men klager er berettiget til tilbakebetaling av utfluktens pris, kr.2580,-

Utflukten til Amaru, som var en del av det opprinnelige program, gikk ut av programmet og klager er derfor ikke fakturert for dette.

Klager selv avtalte alternativ utflukt med en lokal turarrangør og betalte direkte til ham.

Nemnda kan da ikke se at det er grunnlag for noen refusjon.

At klager hadde sett for seg sol, sommer og strandliv i Natal på en tid hvor det er vinter i Brasil, kan ikke lastes turarrangør. Årstider må antas alminnelig kjent og opplysninger var dessuten tilgjengelig på turarrangørs nettsider.

Noen værgaranti kan uansett ikke utstedes. Klager har heller ikke sannsynliggjort at hotellstandarden avvek fra det avtalte eller forutsatte.

Verken enkeltvis eller samlet kan de påberopte forhold gi grunnlag for noen kompensasjon.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda anbefaler at klager tilbakebetales kr.2.580,- og at det ikke gis noen kompensasjon utover dette.

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

Hanne Åsell, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Solveig Kohagen, Ving Norge AS, Hanne Åsell, Star Tour AS.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.