

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag pga. at deler av reisen ikke ble som planlagt fordi skolen de skulle overnatte i var stengt pga. oppussing.

### Dato

19.02.2016

### Saksnummer

168/15P

### Tjenesteyter

KinaReiser as

### Saken gjelder:

Krav om prisavslag pga. at deler av reisen ikke ble som planlagt fordi skolen de skulle overnatte i var stengt pga. oppussing.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise til Kina med 6 overnattinger og opphold på Wudang-fjellet, for å lære tai chi/qigong på en egnet skole. Reisen inkluderte også 3 netter i Xi'an med sightseeing og flyreise fram og tilbake Oslo/Xi'an. Biltransport mellom Xi'an og Wudang var inkludert, pluss inngangspenger til sightseeing-steder beskrevet i programmet fra KinaReiser. Total kostnad for reisen var kr 21.395 per person.

Oppholdet på Wudang-fjellet ble langt fra det som var bestilt og beskrevet i Kinareisers program.

Transporten Xian - Wudang og Wudang - Xi'an, kost og losji på Wudangfjellet, samt treningsstedet samsvarte ikke med bestillingen. Klager fikk ikke en engelsktalende lærer som bestilt.

I Xi'an fulgte guiden i grove trekk det planlagte programmet, men i Wudan følte klager seg presset til å akseptere et helt annet program.

I korte trekk gikk det ut på at

Klager tok kontakt med KinaReiser fordi de på sine nettsider reklamerer med at de gjerne skreddersyr noe helt eget for «deg og ditt reisefølge». Videre står det at reisefølget står helt fritt i å legge opp et program som passer akkurat for de reisende. Dette må sies å være villledende reklame og svært mangelfull informasjon. Klager har i ettertid erfart at KinaReiser fraskriver seg ansvaret dersom man tar deres markedsføring på alvor og skreddersyr en del av pakkereisen med et individuelt opplegg.

KinaReiser skriver videre at klager ble tilbudt et tilsvarende opphold på Wudanfjellet organisert av deres partnere uten at de ønsket å benytte dette. Klager forsto ikke på noe tidspunkt i prosessen at deres tilbud var å forstå som et ultimatum. De oppfattet dette som en diskusjon om alternativer, og klager stolte på KinaReisers pålitelighet og kompetanse. Det var deres agent i Kina som til slutt kunne informere om at den skolen klager ønsket seg hadde enkeltrom med dusj, en engelstakende mester og at bestillingen kunne gjennomføres. KinaReiser informerte ikke klager om at status på reisen endret seg fordi de endte opp med et annet opplegg enn de selv foreslo underveis i planleggingen. KinaReiser uttrykte muntlig i et møte med klager at dette kunne være en ny forretningsmulighet for dem siden «mindfulness var så inn i tiden». Klager mener at den situasjonen de nå opplever er etteranmeldt ansvarsfraskrivelse fra turoperatørens side.

Klager mener at KinaReiser har levert en pakkereise, og at de er ansvarlig arrangør. Klager anser at de har klagerett og er berettiget til erstatning, iht. Lov om pakkereiser. Ikke på noe tidspunkt før reisen antydte KinaReiser at deler av turen ikke var KinaReisers ansvar, hverken i direkte kommunikasjon med klager eller på nettsidene til KinaReiser. Hvis KinaReiser ikke gikk god for skolen, måtte de ha informert klager om det. Da kunne de eventuelt ha valgt den likevel på eget ansvar.

**KinaReiser benekter i sitt tilsvarende svar at de har solgt klager en pakkereise.**

**Advokatfullmektig Sverre McSeveny-Aril sier i sitt svar til KinaReiser «man har praksis som trekker i retning av at også en kombinasjon av arrangørens eksisterende tjenestetilbud som settes sammen i forbindelse med selve avtaleinngåelsen kan være å anse som en pakkereise». Xi'an-delen av klagers reise var på alle måter hyllevar tatt rett fra KinaReisers standardtilbud. Etter vår oppfatning kan det ikke være noen tvil om at klager kjøpte en pakkereise.**

Klager krever et prisavslag på totalt kr 5.000 per person.

Det vises for øvrig til klagers brev.

**KinaReiser har i det vesentlige anført:**

Oppholdet på skolen i Wudang-fjellet ble booket etter klagers eget initiativ og ønske og det var ikke en del av KinaReisers normale tilbud som er basert på mangeårige relasjoner til anerkjente profesjonelle aktører i Kina. Klager ble tilbudt et tilsvarende opphold organisert gjennom en av KinaReisers partnere uten at dette ble benyttet.

Klagers program i Kina var sammensatt av KinaReisers vanlige program med privat guide og sjåfør, samt klagers eget valg av arrangement i Wudang-fjellet inkludert transporten til og fra Xi'an. Det er første gang KinaReiser kommer i en konfliktsituasjon hvor klager selv velger et program fra nettet og som KinaReiser tilrettelegger i kombinasjon med sitt eget program.

KinaReiser har vært i kontakt med advokatfullmektig Sverre McSeveny-Aril, Direktør Reise Utland i Virke for å få konstatert om de har solgt klager en pakkereise eller ikke. I svaret til KinaReiser fremgår følgende:

«Etter min vurdering vil dette ikke være å anse som en del av pakkereisen slik dette fremstilles og dere vil da heller ikke være erstatningspliktig for mangler som skyldes kvaliteten på skolen så lenge dere kun har ytt ekstra service ved å undersøke og tilrettelegge for deltakelse for kunden etter kundens eget ønske.

Utgangspunktet er at en kundes eget skreddersydde opplegg for bestilling er ikke en pakkereise i lovens forstand når reisen og tjenesten settes sammen ved bruk av operatørens nettverk. Man har imidlertid praksis som trekker i retning av at også en kombinasjon av arrangørens eksisterende tjenestetilbud som settes sammen i forbindelse med selve avtaleinngåelsen kan være å anse som en pakkereise.

Her forstår jeg det slik at skoletilbudet ikke er en del av deres eksisterende tjenestetilbud og kun noe dere har bistått kunden med som en tilleggs service. Jeg kan da ikke se at dere her har noe ansvar etter pakkereiseloven for eventuelle mangler ved denne tjenesten.».

KinaReiser mener de ikke kan stilles til ansvar for noe klager på egen hånd finner på nett og ønsker å benytte, selv om KinaReiser organiserte det praktiske med oppholdet på skolen i Wudang-fjellet. De har allikevel gitt tilbud om en minnelig kompensasjon begrenset til deres fortjeneste på denne delen av reisen.

KinaReiser understreker at dersom de lykkes med å få tilbakebetalt hele eller deler av oppholdet det reklameres på fra Wudang, vil dette selvfølgelig tilfalle klager i sin helhet.

KinaReiser tilbyr et prisavslag på kr 1.000 per person.

Det vises for øvrig til brev fra Kinareiser.

### **Nemnda bemerker:**

Spørsmålet i saken er om den delen av reisen det klages over er å anse som en del av en pakkereise tilrettelagt av KinaReiser, eller om denne delen av programmet er lagt inn av de reisende selv utenom KinaReisers arrangement.

For at et arrangement skal gå inn under pakkereiseloven, kreves det ikke at elementene i reisen skal være satt sammen før de tilbys kunden, men i formuleringen «tilrettelagt arrangement» ligger det et krav om at arrangøren har satt sammen et produkt for reisen, f.eks. etter at kunden har henvendt seg til operatøren. Operatøren kan ha valgt mellom ulike alternativer og gitt råd til kunden, som tar den endelige avgjørelsen.

Slik nemnda forstår den foreliggende sak, har arrangøren, for så vidt gjelder oppholdet på Wudangfjellet, sydd denne delen av turen inn i den reisen de formidlet etter spesifisert oppdrag fra klageren, som hadde funnet treningsstedet på internett. KinaReiser hadde ikke tidligere hatt kontakt med et slikt treningssted eller arrangert tilsvarende reiser, men deres stedlige representant forsøkte å foreta undersøkelser. Etter omstendighetene endte KinaReiser opp med å foreslå en annen skole. Dette forslaget ble ikke fulgt av klagerne, som ønsket opphold på den skolen de hadde funnet på internett.

Nemnda har funnet saken vanskelig, men har etter en samlet vurdering kommet til at KinaReiser som arrangør er ansvarlig også for den delen av reisen som gikk til Wudangfjellet. Nemnda har lagt avgjørende vekt på at KinaReiser i sin markedsføring fremhever at de skreddersyr individuelle turopplegg. Videre er det lagt vekt på at KinaReiser har beregnet seg

provisjon også av denne delen av turen. Det er dermed intet som peker hen i mot at turen var et fellesprosjekt mellom de reisende og turoperatøren, hvor de reisende selv måtte bære ansvaret for innslag de hadde foreslått.

Nemnda finner etter en samlet vurdering at turen led av en mangel. Klageren har etter dette krav på et prisavslag. Nemnda finner at prisavslaget passende kan settes til kr 5.000 pr. deltaker.

#### **Vedtak:**

Pakkereisenemnda anbefaler at det blir gitt et prisavslag på kr 5.000 pr. deltaker.

Vedtaket er enstemmig.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Hanne Åsell, Star Tour AS, Lisa Jørgensen, Apollo Reiser 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.*