

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om høyere prisavslag.

Dato

25.04.2019

Saksnummer

2019-01144

Tjenesteytere

Helsereiser

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to personer med innkvartering i en tre-romsleilighet på Reuma-Sol, Alicante i perioden 06.12.2018 - 09.12.2018. Totalpris kr. 11.750.

Klager mener Helsereiser ved en feil booket dem inn på et senere fly enn de øvrige deltakerne i gruppen. Avgang fra Oslo Lufthavn 11.40 - ankomst Alicante 15.25.

Grunnet den sene ankomsten gikk klager glipp av varm lunsj den første dagen, det felles informasjonsmøtet og første "økt" av bassengtreningen med instruktør. Alle i gruppen deltok på to bassengtreninger, mens klager kun fikk deltatt på en trening i varmt basseng den første dagen.

Klager og hennes reisefølge lider av ME og fibromyalgi. Det var ikke positivt for dem med det "stressopplegget Helsereiser hadde lagt opp".

Klager krever et høyere prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

HelseCamp er et arrangement på Reuma-Sol på Costa Blanca i Spania. Deltakere kommer til Alicante med forskjellige fly avhengig av hvor de reiser fra. Det var relativt få deltakere på den angjeldende campen. En gruppe kom med fly fra Oslo som landet kl. 12:30, mens fire deltakere, deriblant klager, kom med et fly som landet kl. 15:25. Tidsforskjellen mellom flyankomstene var 2 timer og 55 minutter.

Helsereisers reisekonsulent valgte den seneste avgangen for klagerne blant annet fordi de hadde lang reisevei til Gardermoen. Hun vurderte dermed at det ville være

mer komfortabelt å ta et formiddagsfly i stedet for et morgenvfly, men at man uansett ville rekke hele programmet. Dessverre ble det litt snaut med tid, slik at de sist ankommende ikke fikk med seg lunsj og første del av informasjonsmøtet om campen. En av kurslederne ga derfor umiddelbart en individuell orientering til disse. Selv om de kom sent, var det likevel tid til å være med på første økt av bassengtreningen, men da uten mye tid til utpakking og hvile først. Uansett hadde man god tid til den andre bassengøkten.

Programmet er lagt opp slik at deltakergruppen deles i to, der den ene gruppen har bassengtrening, mens den andre gruppen har time hos fysioterapeut/trener for å kunne få individuelle treningsråd. Etter første økt bytter så de to gruppene plass. Siden det var relativt få deltakere på denne campen, var det mulighet for flere å være med på begge økter i bassenget. Det er imidlertid ikke noe Helsereiser markedsfører eller legger opp til. Vannet holder 33 grader så en økts opphold (45 minutter) regnes å være tilstrekkelig. Det stemmer ikke, slik klager skriver, at alle deltakere var med i to økter.

Klager skriver at de lider av ME og fibromyalgi, og at det ikke var positivt for dem med det "stressopplegget Helsereiser hadde lagt opp". I Helsereisers markedsføring kommer det klart frem at det er et tettpakket og hektisk program de tre dagene campen varer. Klager fremholder i sin e-postkorrespondanse med Helsereiser at hun ikke hadde bestilt reisen hvis hun hadde visst at hun ikke ankom før på ettermiddagen. Flytidene ble oppgitt til klager før bestilling, og er også notert på bekreftelse/faktura som klager fikk da hun bestilte. I e-postkorrespondansen kan det se ut som om klager mener de ikke var på Reuma-Sol i tre dager. Klager reiste hjem på ettermiddagen den 9. desember, slik at det totale oppholdet ble nøyaktig tre døgn slik som programført.

Klager mener de skal ha kompensasjon for manglende informasjonsmøte, manglende lunsj og for lite bassengtrening. Helsereiser er av en annen oppfatning; Klager fikk fullverdig informasjon selv om noe av den var individuell, og ikke i plenum, og fikk den mengde trening i varmt basseng som er programført. Klageren fikk imidlertid ikke lunsj ved ankomst. Lunsj på Reuma-Sol koster ca. €15. Helsereiser har kompensert med det dobbelte, kr. 300 per person.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Helsereiser.

Nemnda bemerker

Arrangøren har ansvaret for at reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen, leveres etter avtalen, jfr. § 25.

Bestemmelsen spesifiserer ikke hva ansvaret omfatter ut over å vise til avtalen, men innholdet utledes også av gitte opplysninger i dokumentasjonen i markedsføringen av den avtalte tjenesten innhold, dvs. i kataloger, brosjyrer, nettsider, annonser i media, med mer.

Arrangørens mangelsansvar omfatter avvik hos arrangøren, men også feil og forsømmelser begått av dem arrangøren svarer for – ansatte, underleverandører av tjenester som omfattes av avtalen – og særlig feil og forsømmelser begått av stedlige representanter på reisemålet.

Dersom det foreligger en mangel ved pakkereisen, kan den reisende kreve avhjelp, alternative tjenester, prisavslag eller erstatning etter henholdsvis §§ 27, 28, 31 og 32.

Den reisende skal uten ugrunnet opphold underrette arrangøren om mangler ved reisetjenester som inngår i pakkereiseavtalen jfr. § 26.

Arrangøren har rett og plikt til å avhjelpe en mangel, med mindre dette er umulig eller medfører uforholdsmessige kostnader, idet det tas hensyn til omfanget av mangelen og verdien av de berørte reisetjenestene.

Arrangøren skal avhjelpe mangelen innen en rimelig frist fastsatt av den reisende, jfr. § 27. Prop. 54 (2017-2018) s. 119. Av forarbeider til § 26 fremgår det at en reisende som forsømmer rask reklamasjon beholder sine krav, men at det må tas hensyn til at retten til tapsbegrensende avhjelp etter § 27 kan være berørt. Det kan være situasjonen der en klage først innleveres etter hjemkomst.

Det er vanskelig for nemnda å sette seg inn i hva som var forespeilet før avreise, da det ikke er vedlagt noe program for helsecampen. Det som imidlertid fremgår av billetten er avreisetidspunktet fra Gardermoen. Basert på dette og den tiden flyreisen tar, var det ikke å forvente at man ville rekke lunsj og rett etterfølgende arrangementer. Arrangøren har påtatt seg ansvaret for at en senere flyavgangen ble valgt, angivelig fordi en tidligere flyavgang ville være ubekvemt fordi klageren hadde et stykke vei til Gardermoen. Ankomst Alicante er oppgitt til kl. 15.25. Nemnda vet ikke hvor langt Reuma Sol ligger fra flyplassen og om man måtte vente på bagasje.

Arrangøren har tilbakebetalt kr. 300 per person, blant annet fordi det var betalt for en lunsj klageren ikke fikk deltatt på.

Nemnda finner at arrangementet led av mangler. På en så kort reise er det etter nemndas syn avgjørende å få deltatt på alle arrangementer. Klageren mistet lunsj, informasjonsmøtet og første bassengtrening.

Nemnda anbefaler etter dette at klageren gis et prisavslag på 30 % av reisens pris. Hun representerer også en venninne og har fullmakt fra henne. Til sammen har de to betalt kr. 11.750. 30 % av dette beløpet utgjør avrundet kr. 3.500.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klagerne gis et prisavslag på 30 % av reisens pris, som avrundet utgjør kr. 3.500.

Nemndas representanter

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Hana Temsamani (Forbrukerrådet)
- Camilla Dragvoll (Ticket)
- Linda Nordvold (Ving Norge AS)