

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag da den ene reiselederen på rundreisen ble syk.

Dato

16.01.2018

Saksnummer

2017-02759

Tjenesteytere

Fotefar Temareiser

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for en person på turen "New York og Washington med Eva Bratholm og Joar Hoel Larsen" i perioden 15.09.2017 - 23.09.2017. Totalpris kr. 34.135.

Hovedårsaken til at klager meldte seg på turen var at Eva Bratholm skulle delta som reiseleder. Før avreise fikk klager ingen beskjed om at hun var blitt syk og ikke kunne delta på reisen.

Eva Bratholm skulle guide dem rundt på bussturer og gåturer på Manhattan og i Washington med sine historier og kåserier samt holde foredrag om Brooklyn der hun hadde bodd tidligere, og hun skulle fortelle om hvordan det var å bo og arbeide i New York og delta på musical. På den fire timer lange bussturen til Washington skulle hun fortelle om ulike temaer på veien, holde nye foredrag og kåserier og guide dem rundt på forskjellige severdigheter. I tillegg skulle hun fortelle om byene og erfaringene med å være korrespondent.

Reiseleder Eva Bratholm ble syk og deltok ikke på reisen slik den var blitt markedsført i brosjyrer, på nett og på reiselivsmesse. Klager ville ha avbestilt og deltatt på en annen reise dersom hun hadde blitt informert om dette før avreise. Klager mener hun har betalt overpris for reisen da hun hadde betalt for noe hun ikke fikk.

Klager krever 50 % refusjon av reisens pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Først kvelden før avreise fikk Fotefar Temareiser beskjed om at Eva Bratholm ikke var i stand til å være med grunnet sykdom. Dette gjorde det svært vanskelig for Fotefar

Temareiser å finne en ny erstatting for Eva Bratholms faglige kompetanse om New York. Joar Hoel Larsen, Eva Bratholms mann og kollega, tilbød seg å ta over Evas forelesninger og guiding på hele turen. Dette ble bestemt samme kveld. Fotefar Temareiser anser Joar Hoel Larsen som en god og faglig kompetent erstatning for Eva på denne reisen, også i forhold til hva som er lovet i detaljprogrammet.

Ved bestilling av reisen må alle kunder krysse av for at de har lest og forstått reisevilkårene. Det vises til punkt 6 avsnitt 4: «Dersom den FAGLEGE REISELEIAREN av personlege årsaker vert forhindra frå å delta på turen, har Fotefar Temareiser AS rett til å setja inn ein ny reiseleiar med tilsvarende kapasitet utan prisreduksjon. Alternativt å gjennomføra turen med lokale guidar mot ein prisreduksjon på 15 %. Sjå også punkt 9 d).». Dette punktet gir Fotefar rett til å finne en erstatting dersom noe skulle skje med faglig reiseleder rett før avreise, for eksempel sykdom/skade, som i dette tilfellet. Årsaken til at Fotefar Temareiser har valgt å ikke gi prisreduksjon er at de har benyttet sin rettighet til å erstatte manglende reiseleder med en annen som har tilsvarende kompetanse.

Joar Hoel Larsen er journalist og forfatter av bøker om USA og arbeider i utenriksredaksjonen i NRK. Han har vært USA korrespondent fra 2004 - 2007 og har bodd i Washington i flere år. Ut fra dette anså Fotefar Temareiser Joar Hoel Larsen som en god erstatting for Eva Bratholm.

Fotefar Temareiser holder fast på avslaget som ble sendt i mail til klager 18.10.2017.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Fotefar Temareiser.

Nemnda bemerker

I medhold av Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 1, anses avtalen mellom partene inngått ved bekreftet bestilling. I medhold av punkt 2 omfatter avtalen pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis eller lignende dokument. For øvrig omfatter avtalen også arrangørens eventuelle individuelle betingelser. Videre er opplysninger arrangøren har gitt i kataloger, brosjyrer eller lignende en del av avtalen med mindre de må antas å være uten betydning for kundens kjøp av den aktuelle pakkereise.

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlig ulempe for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2.

Det er klaget over at en opplevelsesreise til New York og Washington med Eva Bratholm og Joar Hoel Larsen som faglige reiseledere ikke ble som forespeilet fordi Eva Bratholm på kort varsel måtte melde avbud på grunn av helsemessige problemer.

Det er inntatt et forbehold i arrangørens reisevilkår om at endring av programmet som følge av at den faglige reiselederen av personlige årsaker bli forhindret fra å delta på turen, gir arrangøren rett til å sette inn en ny reiseleder med tilsvarende kapasitet uten prisreduksjon. Hvis turen gjennomføres med lokale guider har deltakeren krav på et prisavslag på 15%. I det foreliggende tilfellet er det arrangørens syn at det ikke er grunnlag for å kreve prisavslag fordi Joar Hoel Larsen utførte både sine egne og Eva Bratholms reiselederoppgaver.

Nemnda er ikke enig i det. Når man i turprogrammets overskrift reklamerer med at to kjente journalister skal stå for programmet og i detaljprogrammet opplyser om hvilke oppgaver som er tiltenkt den enkelte, lider etter nemndas syn reisen av en mangel når den ene av to fagansvarlige får sykdomsforfall. Etter nemndas syn var det to faglige reiseledere oppsatt på reisen fordi de skulle utfylle hverandre og dekke forskjellige felt.

Nemnda legger til grunn at for klagerens del var mye av motivasjonen for å delta på reisen at Eva Bratholm var en av de faglige reiselederne.

Nemnda anbefaler etter en samlet vurdering at klageren gis et prisavslag på 15% av reisens pris, slik som skissert i reisevilkårene. Avrundet blir beløpet kr. 5.000, når musicalbilletten er holdt utenfor beregningen.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får et prisavslag på 15% av reisens pris, avrundet til kr. 5.000.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)
Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
Camilla Dragvoll (Ticket)
Hanne Åsell (TUI Norge AS)
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)