

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris.

### Dato

18.06.2024

### Saksnummer

2024-01441

### Tjenesteytere

TSS Travel Service Scandinavia

### Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for en person på gruppereisen "15-dagers 4 stjerners reise Kroatia & Montenegro inkl. ekstrauke på stranden" i perioden 10.10.2023 - 24.10.2023. Totalpris 10 680 kroner.

Klager mener at hans reise ble ødelagt av en av de ansatte hos TSS og at dette førte til farlige situasjoner.

Klager har skrevet at han var på tur for å komme seg bort fra rykter og sladder, men at han ble gjenkjent på flyplassen. Videre har klager anført at reiselederen på bussen gikk rundt og spredde rykter både til medreisende og lokale i Kroatia og Montenegro, noe som førte til flere farlige situasjoner. Turen ble ikke bare ødelagt, men den ble et mareritt som kunne endt svært ille.

Klager har anført at han betalte for en 15 dagers tur, men at han kun fikk 14 dager.

Klagers krav: Full refusjon av reisens pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 3. juli 2023 bestilte klager en pakkereise til Kroatia gjennom TSS til en total pris på 10 980 kroner. Reisen er betalt og ble gjennomført som planlagt i perioden 10. oktober 2023 til 24. oktober 2023.

Under reisen mottok TSS skriftlige klager på e-post fra klager om at han følte seg truet som følge av at en reiseleder hadde spredt rykter om ham. TSS forstår klagen slik at klager krever refundert penger for reisen på bakgrunn av de opplevelsene han beskriver.

TSS undersøkte forholdene nærmere og har besvart e-poster fra klager underveis og i etterkant av reisen. TSS har også undersøkt saken i ettertid. De interne undersøkelserne har ikke avdekket mangelfulle forhold ved reisen eller noe som tilsier at anklagene fra klager er riktige. TSS bestrider derfor at det er grunnlag for at klager kan kreve pengene tilbake for reisen.

Etter pakkereiseloven kan den reisende kreve prisavslag etter § 31 og erstatning etter § 32 på nærmere bestemte vilkår dersom det foreligger en mangel ved pakkereisen. I denne saken har TSS levert pakkereisen i samsvar med avtalen og det foreligger ingen mangel. TSS har derfor rett til full betaling for reisen.

Klager kontaktet TSS første gang på e-post den 15. oktober 2023, hvor han fremsatte alvorlige anklager angående en reiseleder som angivelig skulle ha spredt rykter om ham og vært årsak til at det hadde oppstått farlige situasjoner. TSS besvarte e-posten dagen etter, og igangsatte undersøkelser internt for å avklare saken. TSS tok kontakt med byrået i Kroatia som videre tok kontakt med den aktuelle reiselederen. Tilbakemeldingen var at alt var i orden og at ingen kjente seg igjen i klagers beskrivelse av situasjonen.

Saken er tilstrekkelig undersøkt og TSS har besvart klagers henvendelser. TSS har ikke avdekket noen mangelfulle forhold ved pakkereisen eller andre forhold som tilsier at anklagene fra klager er riktige. Klager har heller ikke fremlagt noen form for dokumentasjon som understøtter de anklagene mot TSS som er fremsatt i klagen. TSS fremholder at det ikke er riktig at reiselederen har spredt rykter om klager på reisen. Dersom noen av forholdene som klager beskriver i klagen skal ha inntruffet, bestrider TSS under enhver omstendighet at dette skyldes forhold på deres side eller at det kan knyttes tilbake til en mangel ved pakkereisen.

Klager har videre knyttet en kommentar til at han har betalt for en reise på 15 dager som kun varte i 14 dager. TSS fastholder det som er kommunisert til klager tidligere om at reiselengden er 15 dager fra 10. oktober 2023 til 24. oktober 2023, men at dette tilsvarer 14 netter. Dette fremgår også av fakturaen for reisen.

På bakgrunn av ovenstående mener TSS at det ikke er grunnlag for refusjon av pengene for pakkereisen.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra TSS Travel Service Scandinavia.

### **Nemnda bemerker**

Klagen gjelder en pakkereise for en person på gruppereisen "15-dagers 4 stjerners reise Kroatia & Montenegro inkl. ekstrauke på stranden" i perioden 10.10.2023 - 24.10.2023. Totalpris 10 680 kroner.

Klagen gjelder at en reiseleder hos TSS snakket negativt om klager og spredte falske rykter om ham som ødela turen.

Etter nemndas gjennomgang av saken er det ikke sannsynliggjort at reisen har mangler etter pakkereiseloven §25. Det vises til at TSS har gjort undersøkelser av de anførte forhold og at klagers beskrivelse av reiselederens handlemåte bestrides. Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

**Vedtak**

Klager gis ikke medhold.

**Nemndas representanter**

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)
- Fanny Helle (Forbrukerrådet)
- Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)
- Ida Lehre (Apollo Reiser AS)