

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag på rundreisen grunnet reiseleder uten kjennskap til reisemålet og endringer i programmet.

### Dato

21.04.2017

### Saksnummer

2017-00035

### Tjenesteytere

Albatros Travel DK

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en 9 dagers rundreise for 2 personer "USA - Østkystens Høydepunkter" i perioden 09.10.2016 - 17.10.2016. Totalpris kr. 38.492.

Reiselederen som ble satt inn som erstatter på rundreisen hadde aldri vært på reisemålet/USAs østkyst og hun hadde ikke jobbet for Albatros Travel tidligere. Dette medførte at store deler av reiseledelsen for den aktuelle type reise var fraværende og/eller av svært mangelfull kvalitet.

Klager forventet å få en dyktig reiseleder/guide på turen som hadde god kunnskap om destinasjonene underveis og bidro med generell informasjon og viktige tips om landet de hadde valgt å reise til. Reiseleder manglet erfaring med å koordinere et reisefølge, noe som resulterte i mangelfulle beskjeder og endringer av planer underveis, noe ikke alle deltakerne fikk med seg.

Klager fikk aldri fått nøyaktig program til neste dag, først sent på kvelden ble de oppmerksom på tid for avreise neste morgen. Klager fikk ikke de utfluktene og den kvalitet på reisen som ble annonsert av Albatros Travel. Klager forventet at Niagara Falls skal være programrets høydepunkt, men det ble ødelagt da de kom frem så sent til hotellet og ikke fikk utnyttet overnattingskvelden i Niagara. Det ble endringer i programmet da båtturen som var planlagt på returen ble gjennomført før avreise til Toronto om morgenen. Dette medførte at de gikk glipp av 3/4 dag i Toronto. Heller ikke i Gettysburg fikk klager de utflukter og opplevelser de hadde forventet.

Klager krever reisens pris refundert, ev. en ny reise.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

**Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Reiselederen ble satt på turen som erstatning for en av Albatros Travels andre reiseledere, som av personlige årsaker måtte trekke seg fra turen med få dagers varsel.

Alle Albatros Travels reiseledere har som utgangspunkt et godt grunnlag såvel faglig som menneskelig, og de ville aldri ha valgt å bemanne reisen med denne reiselederen dersom de ikke hadde vurdert at hun ville være i stand til å løfte oppgaven. Det er korrekt at denne reisen var den første rundreisen som reiselederen, som ellers er bosatt i USA, skulle kjøre for Albatros Travel. Hun har mange års erfaring fra oppdrag hos andre reisearrangører og hun var følgelig ingen uerfaren reiseleder.

Albatros Travel har tilbudt klager en kompensasjon på kr. 1.750 per person grunnet manglende byrundtur dag 4 i Toronto og for de småjusteringene som bl.a. ble gjort i forbindelse med besøket ved Niagara Falls. Gruppen gikk ikke glipp av noe, tvert imot ble det arrangert slik at gruppen fikk sett Horseshoe Falls fra den kanadiske siden, og det ble arrangert besøk på en vingård, samt til et Amish-bosted nær Lancaster.

Albatros Travel anfører at klager burde ha kontaktet dem mens de var på reisen, slik at de kunne fått mulighet til å vurdere om de burde erstattet reiselederen. Ved ikke å ha reklamert på stedet og dermed ha gitt mulighet for avhjelp, har klager ikke overholdt sin plikt i henhold til Lov om pakkereiser § 8.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Albatros Travel DK.

**Nemnda bemerker**

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørens katalog m.v., jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 2.

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.

Turarrangøren har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler. Denne rett forutsetter at turarrangøren gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangøren mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Nemnda legger til grunn, som bekreftet av arrangøren, at den opprinnelige reiselederen trakk seg svært kort tid før avreise. Vedkommende ble erstattet med en reiseleder som verken hadde vært på reisemålet, som var USAs østkyst, eller arbeidet med reiseledelse

for arrangøren. Ifølge klageren resulterte dette i at reiselederen mer ble en organisator enn guide for de forskjellige sightseeing-elementene turen besto av.

Etter arrangørens syn burde klageren ha fremført sin misnøye overfor arrangøren mens de var på reisen, slik at reiselederen muligens kunne ha blitt erstattet i løpet av turen. Det er vist til pakkereiseloven § 8 og til arrangørens vilkår punkt 19. Når dette ikke ble gjort, mister klageren etter arrangørens syn klageretten.

Nemnda er ikke enig i det. Nemnda forutsetter at arrangøren benyttet alle kanaler for å skaffe til veie en så god erstatning som mulig når den opprinnelige reiselederen måtte melde avbud. Arrangøren har i sin beskrivelse av turen, som er en del av avtalen mellom partene, beskrevet guidene som "erfarne, godt utdannede og nøye utvalgt av Albatros". Det kan ikke ha vært situasjonen i denne saken.

At klageren skulle ha brukt av sin tid under en rundreise til å kontakte arrangøren i Norge for å klage på reiselederen kan etter nemndas syn ikke kreves for at hun skal ha klageretten i behold. Stemningen i gruppen var etter det som er opplyst lite hyggelig på bakgrunn av reiselederens manglende kunnskaper om reisemålet og det som er beskrevet som manglende erfaring med å koordinere et reisefølge, hvilket etter klagerens syn førte til mangelfulle beskjeder om endrede planer underveis. Det kan ikke kreves at klageren skulle ha lagt sten til byrden i en situasjon som med all sannsynlighet ikke kunne avhjelpes.

Klageren anfører at han fikk aldri fikk nøyaktig program til neste dag. Først sent på kvelden ble han oppmerksom på tid for avreise neste morgen. Klageren fikk ikke de utfluktene og den kvalitet på reisen som ble annonsert av Albatros Travel. Klageren forventet at Niagara Falls skulle være programmets høydepunkt, men det ble ødelagt fordi de kom frem så sent til hotellet og ikke fikk utnyttet overnattingskvelden i Niagara. Det ble endringer i programmet da båtturen som var planlagt på returen ble gjennomført før avreise til Toronto om morgenen. Dette medførte at de gikk glipp av 3/4 dag i Toronto. Heller ikke i Gettysburg fikk klager de utflukter og opplevelser de hadde forventet.

Nemnda finner etter en samlet vurdering at turen led av så mange mangler at klageren bør gis et prisavslag på 40% av reisens pris, avrundet til kr. 15.400.

## **Vedtak**

Pakkreisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på 40% av reisens pris, avrundet til kr. 15.400.

## **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Malin TENGHEDEN LØKEN (Ving Norge AS)

Vigdis FISKE (AmiSol Travel AS)

Ingebjørg KIIL (Forbrukerrådet)