

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Egypt, Sharm El Sheikh, hotell Maritim Jolie Ville Royal Peninsula, 9. - 16. oktober 2010. Krav om kompensasjon grunnet dobbeltbooking av utflukter.

Dato

..

Saksnummer

29/11

Tjenesteyter

Detur Norway AS

Klager: X

Turarrangør: Detur Norway AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: 13.550

Saken gjelder:

Reise til Egypt, Sharm El Sheikh, hotell Maritim Jolie Ville Royal Peninsula, 9. - 16. oktober 2010. Krav om kompensasjon grunnet dobbeltbooking av utflukter.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne ønsket seg spesielt til Sharm El Sheikh fordi det var to spesifikke utflukter som passet med dette reisemålet. Den ene var en snorkletur til Ras Mohammed.

Det andre var en utflukt opp til Moses-fjellet.

Klagerne bestilte begge utfluktene på velkomstmøtet. Det viste seg senere at Detur hadde solgt klagerne to utflukter som kolliderte med hverandre. Det endte med at klagerne kun fikk dratt på snorkletur til Ras Mohammed.

Klagerne har fått utflukten til Ras Mohammed gratis. Dette er imidlertid ikke tilstrekkelig for en ødelagt ferie.

Detur har i det vesentlige anført:

Deturs guider har loggført at kunden ønsket å bestille to utflukter, og at disse ble arrangert på samme tid. Dermed oppstod en «dobbeltbooking» av utflukter, noe Detur beklager sterkt. Kunden fikk refundert sitt utlegg og i tillegg gitt tilbud om ekstra «utflukt» som kompensasjon. Detur finner ikke grunnlag for ytterligere kompensasjon.

Utflukter er dessuten noe som bestilles på stedet, og er dermed ikke en del av pakkereisen, jf. alminnelige vilkår for pakkereiser.

Nemnda bemerker:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser behandler klager på pakkereiser.

Utflukter som bestilles på reisemålet er ikke å anse som en del av pakkereisen, jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 2 tredje ledd. Klager på selve utflukten faller således utenfor det nemnda kan behandle.

I dette tilfellet gjelder ikke klagen selve utflukten, men feil fra Deturs representant. Dette faller inn under nemndas kompetanseområde.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at Deturs guide ved en feil solgte to utflukter som kolliderte med hverandre i tid.

Feilen førte til at klagerne ikke fikk deltatt på utflukten til Moses-fjellet. Nemnda er av den oppfatning at guidens håndtering må anses som en mangel ved pakkereisen, og at det i dette tilfellet er grunnlag for erstatning av ikke-økonomisk tap etter pakkereiseloven § 6-4 tredje ledd jf. § 6-2.

Klagerne har fått utflukten til Ras Mohammed gratis. Nemnda finner ikke grunnlag for å anbefale kompensasjon ut over dette.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold. Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Mette Lindgren, Apollo Reiser

Helga Hermansen, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Mette Lindgren, Apollo Reiser, Helga Hermansen, Star Tour 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.