

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Rundreise til Peru. Krav om prisavslag grunnet endret reise. Klager har i det vesentlige anført: Reisen måtte utsettes grunnet askeskyen fra Island. Jomfrureiser fraskrev seg ansvar for refusjon av rundturen i Peru fordi de hadde innbetalt hele beløpet for hotellet, Inkaleden m.v. på forhånd. Inkaleden og Machu Picchu er hovedattraksjonene på rundreisen. Jomfrureiser ga før avreise feilaktig informasjon om at lokal agent hadde fått endret entredato for Inkaleden, noe som var en forutsetning for å reise. Ved ankomst Lima viste det seg at lokal agent i Peru ikke hadde fått endret entredato, og at Inkaleden gikk ut av programmet. Jomfrureiser unnlot også å underrette om andre endringer som medførte vesentlige ulemper under veis på turen. Det kunne ikke være noen tvil om klagerne skuffelse og frustrasjon over at Inkaleden utgikk fra programmet mens de var i Peru. Dette var et daglig tema mellom klagerne og den lokale agenten. Det medfører ikke riktighet at klagerne aksepterte en alternativ led. Klagerne krever et prisavslag på kr 6.000 per person. Det vises for øvrig til klagerne brev.

Dato

..

Saksnummer

114/10

Tjenesteyter

Jomfrureiser AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Jomfrureiser AS

Antall reisende: 6

Reisens pris: 29.000 pr. stk.

Saken gjelder:

Rundreise til Peru. Krav om prisavslag grunnet endret reise.

Klager har i det vesentlige anført:

Reisen måtte utsettes grunnet askeskyen fra Island.

Jomfrureiser fraskrev seg ansvar for refusjon av rundturen i Peru fordi de hadde innbetalt hele beløpet for hotellet, Inkaleden m.v. på forhånd.

Inkaleden og Machu Picchu er hovedattraksjonene på rundreisen.

Jomfrureiser ga før avreise feilaktig informasjon om at lokal agent hadde fått endret entredato for Inkaleden, noe som var en forutsetning for å reise.

Ved ankomst Lima viste det seg at lokal agent i Peru ikke hadde fått endret entredato, og at Inkaleden gikk ut av programmet.

Jomfrureiser unnlot også å underrette om andre endringer som medførte vesentlige ulemper under veis på turen.

Det kunne ikke være noen tvil om klagerens skuffelse og frustrasjon over at Inkaleden utgikk fra programmet mens de var i Peru.

Dette var et daglig tema mellom klagerne og den lokale agenten.

Det medfører ikke riktighet at klagerne aksepterte en alternativ led.

Klagerne krever et prisavslag på kr 6.000 per person.

Det vises for øvrig til klagerens brev.

Jomfrureiser har i det vesentlige anført:

Den 27. april fortalte Jomfrureisers agent at alle hadde fått sin entre til Inkaleden unntatt en person som ikke sto på den opprinnelige listen.

Flere av deltakerne tok da til orde for at hvis ikke alle fikk entre til Inkaleden så kunne alle gå en alternativ led. Beslutningen om endringen ble således tatt av alle deltakerne selv der og da.

Det er flere vandringsleder til Machu Picchu. Alle har Cusco som utgangspunkt.

Opplevelsesmessig er det ingen forskjell. Den led klagerne gikk er den vakreste.

Grunnet endring av avgangen som følge av askeskyen ble reisen 1 døgn kortere, samtidig som Jomfrureiser klarte å levere alt som var avtalt i programmet av aktiviteter og utfluktsmål.

Jomfrureiser avviser kravet.

Det vises for øvrig til Jomfrureisers brev.

Nemnda bemerker:

Kunden kan heve avtale før pakkereisen tar til dersom det er klart at pakkereisen vil ha vesentlige mangler. Kunden har i et slikt tilfelle rett til straks å få tilbakebetalt samtlige beløp som er betalt i henhold til avtalen. Nemnda viser til pakkereiseloven §§ 5-1 og 5-2. Retten gjelder uavhengig av om turarrangør kan lastes for manglene. Hvorvidt en pakkereise har vesentlige mangler, må vurderes konkret.

Det synes på bakgrunn av de foreliggende opplysninger som om Jomfrureiser ikke ga korrekte opplysninger om de reisendes rettigheter i forbindelse med askeskyen.

Klagerne gjennomførte reisen. Hvorvidt denne reisen var mangelfull eller ikke, må i dette tilfellet vurderes ut fra hva som opprinnelig var avtalt.

Pakkereisen er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf pakkereiseloven § 6-1. Avvik fra det avtalte regnes likevel ikke som en mangel dersom de er av mindre betydning og er av det slag kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen.

Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørs katalog m.v., jf alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 2.

Det var avtalt at klagerne skulle gå Inkaleden. Dette ble endret under veis.

Det står påstand mot påstand om de reisende aksepterte denne endring eller ikke. Nemnda tar ikke stilling til dette i det nemnda uansett finner det sannsynliggjort at den valgte led må anses som likeverdig til Inkaleden.

Mangelen ble således tilfredsstillende avhjulpet.

Selv om det var endringer også i det øvrige opplegg, legger nemnda til grunn at programmet ble gjennomført, og at klagerne i det vesentlige fikk reise i henhold til det avtalte.

Nemnda er av den oppfatning at det ikke er grunnlag for prisavslag.

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

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS

Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Mette Lindgren, Apollo Reiser AS, Vigdis Lund Eriksen, 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.