

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Språkreise til England, 23. juni - 13. juli 2010. Krav om prisavslag/erstatning grunnet diverse mangler.

Dato

..

Saksnummer

218/10

Tjenesteyter

EF Språkreiser

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: EF Språkreiser

Antall reisende: 1

Reisens pris: kr 10.595

Saken gjelder:

Språkreise til England, 23. juni - 13. juli 2010. Krav om prisavslag/erstatning grunnet diverse mangler.

Klager har i det vesentlige anført:

EF oppfordrer studentene til å kjøpe SIM-kort som skulle muliggjøre å ringe til lokaltakst fra England til Norge. Klagers datter fikk ingen hjelp fra EF til å få kortet til å virke. Dette medførte en ekstrakostnad på over 1.000 kroner. Klagerne mener at minst halvparten av mobiltelefonregningen bør refunderes.

Klagers datter delte rom med to andre norske jenter. De andre jentene hadde hver sin seng, mens klagers datter ble plassert midt på gulvet.

I katalogen står det at storbybesøk og aktiviteter er inkludert i prisen. Ingen ekstra aktiviteter er beskrevet, med unntak av sportskurset, som klagers datter ikke var med på, og Fun Pack, som klagerne etter telefonsamtale i forkant av språkreisen fikk med på kjøpet som kompensasjon for at de måtte flytte datteren over fra toukers-kurset til treukers-kurset pga for få påmeldte. Klagers datter benekter å ha deltatt på flere aktiviteter en de som er beskrevet inkludert i prisen for Fun-Packen. Klagerne mener også at hvis det var tilbud om

flere aktiviteter enn de som var beskrevet i den tilsendte informasjonen, burde klagerne som foreldre fått vite om dette for å ta stilling til om deres barn skulle delta eller ikke.

Klagerne krever en refusjon på 5.000 kroner for å dekke merutgifter og som kompensasjon for ubekvemmeligheter.

EF har i det vesentlige anført:

Når det gjelder pengene (80 pund) som ble samlet inn ved ankomst i kursbyen, ble det informert om dette gjennom EFs reisehåndbok s 23. Alle studentene på kurset, inkludert klagers datter var med på alle aktiviteter, inkludert tilleggsaktiviteter. Det ble ført regnskap på alle aktiviteter og alle studentene fikk tilbake det som var til overs ved endt kurs.

Problemet med datterens mobiltelefon ble forsøkt rettet på flere ganger, men datteren hadde ikke med seg telefonen ved flere anledninger, og det var derfor vanskelig å gjøre noe med saken i begynnelsen.

Klagers datter ga aldri beskjed til sine kursledere eller til EF på kontoret i Oslo om at hun kun hadde en madrass å sove på. Hadde hun gjort det, hadde EF kunnet rette opp feilen på stedet.

EF har refundert kr 950.

Nemnda bemerker:

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.

Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlige ulemper for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2. Turarrangør har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler.

Denne rett forutsetter at turarrangør gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom turarrangør ikke har gitt anvisning på noe annet, vil det etter nemndas vurdering være naturlig først å ta mindre / enkle problemstillinger og mangler direkte opp med hotellet. Fører ikke det frem, må turarrangør kontaktes snarest.

Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangør mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Det ble ikke påpekt på reisemålet at klagers datter ikke hadde egen seng.

EF fikk dermed ikke anledning til å avhjelpe problemet. Forholdet gir da ikke grunnlag for prisavslag i ettertid.

Klagers datter hadde Fun-Pack. Hun ble avkrevd ytterligere 80 pund til diverse aktiviteter. Klagerne har anført at datteren ikke var med på flere aktiviteter enn de som inngår i prisen/ Fun Pack.

EF har ikke kommentert dette ut over at man har oversikt over hvilke aktiviteter datteren var med på. Denne er ikke fremlagt. EF har vist til side 23 i håndboken.

Nemnda kan ikke se at det her er opplyst om en avgift på 80 pund.

Nemnda er enig med klagerne i at det burde vært opplyst om en slik tilleggsutgift på forhånd. Nemnda anbefaler at klagerne refunderes 80 pund.

EF var klar over at Sim-kortet til klagerens datter ikke fungerte. Det er uklart for nemnda om dette skyldtes at datterens telefon var låst til annen operatør eller lignende. EF opplyste at klagers datter ikke hadde med seg telefonen ved enkelte anledninger, slik at kurslederen ikke fikk fulgt opp. Nemnda er av den oppfatning at EF burde ha avklart problemet. Hvilken ekstrautgift klagerne gjennom dette ble påført, er det ikke mulig å si på bakgrunn av sakens opplysninger.

Etter en skjønnsmessig vurdering anbefaler nemnda at klagerne erstattes 250 kroner. Til fradrag går 950 hvis det er utbetalt.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klager refunderes 80 pund samt gis en erstatning på 250 kroner. Til fradrag går 950 hvis det er utbetalt.

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 AS

Eva Pettersen, Ving Norge AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Mette Lindgren, Apollo Reiser AS, Eva Pettersen, Ving Norge 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 tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.