

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag da den oppsatte reiselederen ble syk og erstattet med en annen reiseleder.

Dato

20.09.2017

Saksnummer

2017-01631

Tjenesteytere

Temareiser Fredrikstad AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for en person på gruppereisen "NORD-ENGLAND fra romere og vikinger til romantikkens mestere" med Ragnhild Eikli og Øystein Kock Johansen som guider i perioden 31.05.2017 - 06.06.2017. Totalpris kr. 25.105.

To dager før avreise ble klager oppringt av Temareiser Fredrikstad og informert om at litteraturviter Ragnhild Eikli var blitt syk og ikke kunne delta.

Klager meldte seg på denne turen fordi den dekket både historie og litteratur i Nord-England. Det var avgjørende for klager at de to fagfolkene skulle være guider da hun var blitt fortalt at de stod for kunnskap og formidlingsevne. Klager har studert engelsk språk og litteratur og har tidligere vært på litteraturtur til Wales og Sør-England - og nå endelig til Nord-England med litteraturviter Ragnhild Eikli.

Klager ber om kompensasjon fordi det litterære innholdet i reisen manglet da Ragnhild Eikli ikke deltok som reiseleder.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Mandag 29. mai fikk Temareiser Fredrikstad beskjed om at den ene reiselederen hadde kommet på sykehus og ikke kunne reise. Hun hadde både en faglig og en teknisk rolle på turen. Turen skulle gå på morgenen onsdag 31. mai.

Temareiser Fredrikstad satte i gang strakstiltak som å forhøre seg med den andre faglige reiselederen og daglig leder. Sammen ble de enige om at dersom de fikk på

plass en teknisk reiseleder med fra Norge og en lokal guide i England, ville turen kunne gjennomføres med tilnærmet tilsvarende innhold som opprinnelig.

På ettermiddagen den 29. mai hadde Temareiser Fredrikstad fått på plass teknisk reiseleder og e-post ble sendt til alle gjestene. Her opplyste Temareiser Fredrikstad at de jobbet med å få på plass en lokal guide via sin agent i England.

Dagen etter fikk de beskjed om at deres agent hadde klart å skaffe en svensk guide bosatt i England.

Gruppen besto av 29 gjester + reiseledere og alle, bortsett fra klager, har uttrykt stor tilfredshet med at problemet som oppsto ble løst på en tilfredsstillende måte.

Temareiser Fredrikstad mener klager ikke har rett til kompensasjon.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Temareiser Fredrikstad AS.

Nemnda bemerker

I medhold av Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 1, anses avtalen mellom partene inngått ved bekreftet bestilling. I medhold av punkt 2 omfatter avtalen pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis eller lignende dokument. For øvrig omfatter avtalen også arrangørens eventuelle individuelle betingelser. Videre er opplysninger arrangøren har gitt i kataloger, brosjyrer eller lignende en del av avtalen med mindre de må antas å være uten betydning for kundens kjøp av den aktuelle pakkereise.

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. 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.

Partene i saken er enige om sakens faktum, nemlig at en av de faglige guidene fikk sykdomsforfall kort tid før reisen startet. I hennes sted reiste en guide som tok seg av det tekniske ved reisen, samt en svensk guide bosatt i England som hadde bred erfaring fra forskjellige guideoppdrag.

Arrangøren har anført at et forbehold inntatt i turbeskrivelsen om at endring av programmet som følge av forhold som ligger utenfor arrangørens kontroll, f. eks. værforhold, også omfatter sykdomsforfall for en av de to fagfolkene.

Nemnda er ikke enig i det. Når man melder seg på en temareise med faglig innhold, lider etter nemndas syn reisen av en mangel når den ene av to fagfolk får sykdomsforfall, uansett om den tekniske og guidefaglige siden ved turen var dekket.

På denne tematuren var det lagt adskillig vekt på den litterære delen av programmet med besøk der søstrene Brontë skrev sine verker, der Bram Stoker fikk inspirasjon samt besøk i hjemmet til dikteren Wordsworth. Guiden som fikk sykdomsforfall er førstelektor i engelskspråklig litteratur ved universitetet i Oslo.

Arrangøren har fremhevet at det ikke er andre som har klaget. Etter nemndas syn vil motivasjonen for å delta på en reise være forskjellig fra person til person. Klageren har studert litteratur. Nemnda legger til grunn at for hennes del var den litteraturfaglige delen av programmet viktig.

Nemnda anbefaler etter en samlet vurdering at klageren gis et prisavslag på 20% av reisens pris, avrundet til kr. 5.000.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får et prisavslag på 20% av reisens pris, avrundet til kr. 5.000.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Line Vestgård (KILROY Travel AS)

Malin TENGHEDEN LØKEN (Ving Norge AS)