

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris og en unnskyldning fra Club Royal i forbindelse med guidens oppførsel.

### Dato

12.02.2016

### Saksnummer

90/15P

### Tjenesteyter

Club Royal

### Saken gjelder:

Krav om refusjon av reisens pris og en unnskyldning fra Club Royal i forbindelse med guidens oppførsel.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise til Tyrkia med Club Royal i perioden 25.09.14 - 03.10.14.

Klager ble trakassert av en guide som hadde ansvaret for turen. Guiden var frekk og gjorde klager hele tiden usikker på om han hadde betalt for diverse ting de skulle delta på. Guiden mente han skulle ha betaling for hotellopphold og mat, noe som var inkludert i prisen som klager hadde betalt før avreise. Ifølge klager tok guiden han til side og stjal penger ut av lommene hans. Guiden var ubehagelig mot klager både fysisk og psykisk. Klager hadde med alle kvitteringer på det han hadde innbetalt, så guiden kom ingen vei med sine antakelser.

Klager har politianmeldt forholdet.

Turen ble ingen rekreasjon, men en traumatisk opplevelse for klager.

Klager krever en unnskyldning og en forståelse for sin opplevelse fra Club Royal. Dessuten krever klager å få tilbakebetalt de utgiftene han hadde på turen.

Klager har lagt ved en kopi av et brev fra en av de andre deltakerne på turen som hun har sendt Club Royal.

Klager har mottatt kr 1.000 fra Club Royal. Det fulgte ikke med brev eller noen forklaring på hvorfor denne summen ble utbetalt.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Club Royal har i det vesentlige anført

Den 1. april 2015 skriver Club Royal følgende til klager: Forholdene som er beskrevet i en av de andre deltakernes klage er tatt opp med de ansvarlige i Tyrkia. «Derfra har vi som forventet

ikke fått annet enn bekreftelse på at dette har skjedd, men det betyr ikke at dere ikke er trodd av oss. Det er allikevel overraskende da vi ikke har opplevd eller hørt om noe liknende på våre turer.

Vi kommer på nytt til å gå igjennom dette med personale på møte som holdes i Istanbul neste måned for å se om det er mulig å finne ut mer om hendelsen og at slikt aldri må inntreffe på våre turer.

Det er ønskelig for oss å dekke deres ekstraavgifter og behøver derfor beløp og kontonummer tilsendt per brev.»

Den 9. juli skriver Club Royal til nemnda: Klagers påstander om trakassering er ikke i overensstemmelse med andre passasjerers erfaring med denne guiden, som er en av Club Royals mest erfarne guider. Dette er noe som guiden har tatt svært tungt, da han overhode ikke kjenner seg igjen i klagen. På nettsiden [www.clubroyal.no](http://www.clubroyal.no) fremgår det av tilbakemeldingene at guiden NN er en av Club Royals mest populære guider. Klagen er derfor ikke tatt opp til vurdering hos Club Royal.

Det vises for øvrig til brev fra Club Royal.

### **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.

I denne saken er det klaget over guidens oppførsel under en ukes lang busstur i Tyrkia. Det er anført at han krevde betaling for elementer ved reisen som allerede var forhåndsbetalt, og at han behandlet klageren svært dårlig. Klageren er etter det nemnda forstår, noe ufør etter et slag. En medpassasjer har skrevet et utførlig brev om hvordan hun opplevde behandlingen av klageren. Hun opplevde at han ikke fikk den hjelpen han trengte, og at han ble krevd for penger, til tross for at han hadde kvittering på at han hadde forhåndsbetalt for halvpensjon.

Det er opplyst at arrangøren har tilbakebetalt kr 1.000, uten at det fremgår hva beløpet skal dekke. Beløpet utgjør litt i underkant av 30 % av reisens pris.

Nemnda legger til grunn at turen led av mangler, i og med at det er bekreftet av en annen passasjer at klageren ble dårlig behandlet av guiden, som blant annet måtte bli bedt to ganger av andre om å skaffe en rullestol til klager på flyplassen. Hva slags kompensasjon en slik opptreden skal føre til, er etter nemndas syn et vanskelig spørsmål. Så vidt nemnda kan forstå hadde klageren for øvrig en trivelig tur med hyggelige medpassasjerer. Etter en samlet vurdering finner nemnda at klageren bør få et prisavslag på 50 %. De allerede utbetalte kr 1.000 kan nemnda ikke se skal gå til fradrag, da det er høyst uklart hva beløpet er ment å dekke.

### **Vedtak:**

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får et prisavslag på 50 % av reisen pris, avrundet til kr 1.750.

Vedtaket er enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Hanne Åsell, Star Tour AS, Anne Edvardsen, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*