

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder klage på standard på kanal-og elvecruise i Nederland.

Dato

06.02.2013

Saksnummer

127/12

Tjenesteyter

Temareiser

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Temareiser

Antall reisende: 2

Reisens pris: kr 14.700

Saken gjelder:

Saken gjelder klage på standard på kanal-og elvecruise i Nederland.

Klager anfører at turen ikke hadde den standard man kunne forvente ut fra pris og forhåndsannonsering. Hennes klage gjelder ikke ett spesielt forhold, men en serie problemer som hun mener skyldtes mangel på planlegging og logistikk. Når det gjelder konkrete forhold, har hun spesielt nevnt følgende:

* På to steder la båten til kai på andre steder enn planlagt.

I Gouda medførte dette at halvparten av deltagerne gikk glipp av guidet omvisning.

* I de to mest interessante steder, Keukenhof og Dordrecht, ble det altfor knapp tid, mens de hadde et helt døgn i en by som var uinteressant. Til Dordrecht kom de om kvelden og fikk en guidet tur etter mørkets frembrudd.

* På alle utflukter, bortsett fra en, var det bare en lokalguide til en gruppe på over 100.

* På tre bussturer oppsto det forsinkelser, og i begynnelsen var det problemer med matserveringen om bord.

Temareiser AS avviser at det var mangel på logistikk og planlegging.

Men et elvecruise er avhengig av tidspunkter i sluser og det er viktig å holde seg til oppgitte tidspunkter. Målet for turen var Floriaden i Venlo og for å nå dit måtte de holde seg til tider oppgitt av havnevesenet.

I Gouda måtte de legge til et annet sted på grunn av vindforhold og strøm. Derfor ble det en lengre tur til fots. Alle som ville det fikk omvisning på ostemuseet.

Fordi avstanden til byen var lenger enn antatt, ble det satt opp taxi tilbake.

I Keukenhof ble det noe kortere tid enn planlagt på grunn av trafikkproblemer.

Dette ble kompensert ved at det den siste dagen ble arrangert et ekstra besøk dit.

I Cuijk var det ikke inkludert guidet tur, men Temareiser arrangerte omvisning med to lokalguider uten at det ble krevet betaling.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Opplysninger i annonser og kataloger inngår i avtalen. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid. Avvik fra det avtalte regnes likevel ikke som mangel dersom det er av mindre betydning og er av det slag kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen.

Det samme gjelder avvik i naturgitte forhold som arrangør verken hadde eller burde ha kjennskap til eller herredømme over.

Den turen klager deltok i, var annonsert som et cruise på Nederlands elver og kanaler slik: «Bli med til Floriaden, verdens største blomsterutstilling i Nederlands grønne hjerte - en utstilling som bare arrangeres hvert 10.år».

Det er videre fremhevet at man passerer tulipanåkre og vindmøller og kan følge livet i de pittoreske småbyene langs kanal- og elvebredden.

Detaljert program for hver dag er med i annonseringen.

Klager har bl.a. anført at det ble for kort tid i Gouda fordi båten la til kai lenger fra byen enn planlagt. Reklamasjonsnemnda legger til grunn at dette skjedde etter anvisning fra havnemyndighetene på grunn av vind og strøm.

Dette er forhold utenfor turarrangørs kontroll og et avvik fra det avtalte som ikke utgjør en mangel ved reisen, jf. § 6-1 som er sitert ovenfor.

Det øvrige klager har anført, er etter nemndas mening avvik fra det avtalte som er av mindre betydning og av det slag en reisende må regne med at kan inntreffe.

Det ligger i sakens natur at det på et kanal-og elvecruise kan inntreffe forsinkelser av ulike årsaker som må tas igjen for å rekke tidspunkter for sluser og andre tidspunkter tildelt av lokale havnemyndigheter. Fleksibilitet og improvisasjon som kan medføre mindre avvik fra det planlagte kan derfor lett bli nødvendig.

Om dette fører til at opphold i enkelte havner blir noe forkortet, utgjør det etter nemndas syn ikke et avvik fra det avtalte slik at det foreligger mangler som berettiger til prisavslag.

Hovedmålet med reisen - Floriaden og Keukenhof - ble så vidt nemnda forstår gjennomført i det alt vesentlige som planlagt.

Det noe forkortede oppholdet i Keukenhof ble kompensert ved et ekstra besøk der siste dagen.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis prisavslag.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Eva Pettersen, Ving Norge AS

Helga Hermansen, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Eva Pettersen, Ving Norge AS, 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.