

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder endring i program for rundreise i Tyrkia.

### Dato

21.05.2013

### Saksnummer

281/12

### Tjenesteyter

Hit Travel AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

### Turarrangør: Hit Travel AS

### Antall reisende: 6

### Reisens pris: 40.192,-

### Saken gjelder:

Saken gjelder endring i program for rundreise i Tyrkia.

### Klager anfører at fra dag 1 ble reisen endret i forhold til programmet.

Dette viste seg å bli et tap for reisefølget da alt ble forskjøvet. Resten av turen ble ødelagt av en «sjølgod, egoistisk, ufeilbarlig, dårlig engelsktalende guide».

Det ble ikke gitt skikkelig informasjon underveis. Lørdag morgen stilte f eks alle med bagasje utsjekket kl.09.00, og så viste det seg at de skulle være på hotellet en dag til. Ingen hadde fått beskjed og ingen unnskyldning.

Onsdag kveld ble de omdirigert til et annet hotell enn der turen skulle avsluttes.

Siste dagen, som etter programmet skulle være til fri disposisjon, ble de kjørt til en gullsmykkefabrikk, en lærvarefabrikk og en basar. Klager krever kr.1.000,- i prisavslag per person.

**Hit Travel anfører at gjestene fikk det de hadde betalt for. Det som det klages på, er at to dager ble byttet om, slik at dagen etter ankomst ble fridag i stedet for siste dag. De forbeholder seg alltid rett til å endre på programmet slik at det blir best mulig gjennomført. Å kreve kr.1.000,- i prisavslag for en reise som koster kr 1.922,- er for drøyt. Hit Travel tilbyr i stedet kr.1.000,- per person i rabatt på ny reise i 2013.**

## Nemnda bemerkar:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag.

Mangler fra det avtalte eller forutsatte er likevel ikke en mangel hvis det er av mindre betydning og er av det slag som kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen.

De endringer fra det oppsatte program som fant sted i dette tilfeller, var etter nemndas syn ikke større enn det gjester på en rundreise må regne med at kan forekomme. Dertil kommer at turarrangør i programmet uttrykkelig hadde tatt forbehold om endringer. Av pkt.6.3 i Alminnelige vilkår for pakkereiser fremgår at en turarrangør ikke kan endre reisens spesifikasjoner til ulempe for kunden med mindre det er tatt forbehold og dette fremgår av avtalen.

Slikt forbehold var altså tatt her, og det er derfor ikke grunnlag for prisavslag på grunn av endringene i programmet. Derimot finner nemnda etter klagers fremstilling at kvaliteten på guidens tjenester ikke var av en slik standard som kunne forventes. Dette synes bekreftet ved turarrangørs opplysning om at guiden fikk avskjed etter avslutning av reisen. Deltagerne bør derfor hver få kr.500,- i prisavslag, tilsammen kr.3.000,-.

## Vedtak:

Reklamasjonsnemnda anbefaler at det gis et samlet prisavslag på kr.3.000,-.

Vedtaket var enstemmig.

## Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Norway AS, Vigdis Fiske, Amisol 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.*