

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Stort avvik mellom det som ble forespeilet i turprogrammet og det som ble levert av turoperatøren.

Dato

..

Saksnummer

239/13P

Tjenesteyter

Total Helse AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Total Helse AS

Reisemål: Italia

Antall reisende: 1

Reisens pris: kr 11.900,-

Tidsrom: 12. til 21. juni 2013

Saken gjelder:

Stort avvik mellom det som ble forespeilet i turprogrammet og det som ble levert av turoperatøren.

Klager meldte seg på en ti-dagers tur til Italia. Turen omfattet blant annet Roma, Assisi, San Gimignano og Damanhur. Innsjekkingen på hotellet den første dagen var forsinket. Innkvarteringen var for øvrig på gode hoteller, men hotellenes beliggenhet gjorde det vanskelig å komme inn i bykjernene. Hotellet ved Assisi lå ikke med utsikt over dalen, men i selve dalen. Guidingen som var forespeilet holdt ikke den forventende standard. På grunn av hotellenes lite sentrale beliggenhet ble klager påført utgifter til taxi på flere steder. Klager krever tilbakebetalt kr 5000,- på grunn av alle manglene med reisen.

Total Helse Norge AS bestrider at reisen ikke ble gjennomført slik som oppsatt i programmet, med noen små endringer som det på forhånd var tatt forbehold om at kunne inntreffe. Det fremgår tydelig av beskrivelsen i programmet at guidingen det er tale om, er guiding i sitt eget indre for å frigjøre seg fra negative faktorer.

Arrangøren har betalt de fleste taxiturene. Så vidt arrangøren vet, betalte klageren kun tre taxiturer selv, og det skyldtes blant annet at hun skilte lag med de øvrige i reisefølget.

Nemnda bemerker:

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 med mindre de avhjelpes innen rimelig tid etter at gjesten har meldt fra om manglene.

Avvik fra det avtalte regnes likevel ikke som en mangel dersom de er av mindre betydning og at det slag kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen.

Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer ved bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørs katalog etc., jf. de alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 2.

Turer med et større innslag av åndelig innhold, og hvor det primært er denne delen av arrangementet som ikke har svart til kundens forventninger, ligger ikke i kjerneområdet for saker som behandles av reklamasjonsnemnda for pakkereiser.

Selve reisen tur/retur foregikk så vidt nemnda kan skjønne uten spesielle negative begivenheter. De valgte hoteller var av god standard. Det inntraff en mindre forsinkelse ved innsjekking den første dagen, noe reisende etter nemndas syn må regne med kan inntreffe fra tid til annen.

Ingen av byene som skulle besøkes var egnet for store busser. Hotellene som var valgt lå derfor ikke i bykjernene, med unntak av hotellet i Roma, som etter det opplyste lå i kort avstand til Vatikanet.

Arrangøren sørget, etter det som er opplyst i svarbrevet, for transport med taxi til og fra severdigheter på de aller fleste destinasjoner.

Når det gjelder den omtalte guidingen, er den beskrevet slik av arrangøren:

«Våre guider er våre egne guider, engler, mestere osv. Mange alternative mennesker kanaliserer sine egne himmelske guider». At det er dette som er forespeilet fremgår også etter nemndas vurdering tydelig av programmet.

Etter å ha gjennomgått den skriftlige klagen og arrangørens detaljerte program, hvor det er tatt et forbehold om at mindre endringer kan inntreffe, kan nemnda ikke se at det leverte produkt lider av en mangel som kan gi krav på prisavslag.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis prisavslag i dette tilfellet. Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Christine Tang, Detur Norway AS, John-Greger Thorsen, Solia 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.