

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om reduksjon i prisen da fordelspakkene som ble kjøpt på reisemålet ikke svarte til forventningene og var dyrere enn forespeilet.

Dato

11.11.2016

Saksnummer

73/16P

Tjenesteyter

TSS Travel Service Scandinavia

Saken gjelder:

Krav om reduksjon i prisen da fordelspakkene som ble kjøpt på reisemålet ikke svarte til forventningene og var dyrere enn forespeilet.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en 15-dagers 5-stjerners studiereise med TSS Travel Service Scandinavia AS. På forhånd betalte klager reisens kostnader som inkluderte flytur samt overnatting med frokost, pluss rundreise i buss med guide i 7 dager.

Sammen med reisedokumentene fikk klager tilsendt tilbud på tilleggssytelser som kunne kjøpes på stedet. Prisene var oppgitt i norske kroner. Dette skulle være et tilbud, men fra guidens side ble det lagt stort press på klager til å kjøpe disse pakkene, noe klager også gjorde.

Lokalt kjøpte klager fordelspakker i forbindelse med både studiereisen og forlengelsesuken. Prisene var oppgitt i norske kroner, men klager fikk ikke betale med norske kroner på kredittkortet. Dermed ble fordelspakkene mye dyrere enn oppgitt. Klager mener de burde fått anledning til å kjøpe disse pakkene på forhånd til oppgitt pris i norske kroner.

Fordelspakkene under forlengelsesuken svarte ikke til forventningene. Det fantes ikke internasjonale spesialiteter hver kveld, det var få hovedretter å velge mellom og disse rettene var stort sett ganske kjedelige. All inclusive lovet også internasjonale spesialiteter hver dag, men det var meget overdrevet. Kakebuffé om ettermiddagen fantes ikke. Mellommåltider og snacks var meget begrenset, kun en rett og serveringen sluttet kl. 15 eller 16. Klager mener de har kjøpt og betalt for en vare som ikke ble levert, og ber om en passende erstatning for at de ble lurt til å kjøpe noe de ikke fikk.

Klager mener de betalte for mye for fordelspakkene den siste uken da det ble lovet ting som ikke fantes.

Klager krever reduksjon i prisen.

Det vises for øvrig til klagers brev.

TSS Travel Service Scandinavia har i det vesentlige anført:

TSS informerer om at tilleggspakkene var frivillige.

I reisebeskrivelsen fremgår det at de reisende har mulighet til å booke en kultur & nytelses-pakke. Den kjøpes direkte hos reiselederen på stedet. Pakken inneholder alle inngangsbilletter og guiding på severdighetene, samt middag hver dag. Reiseledelsen på stedet tilbyr i tillegg en «upgrade» eller tilleggspakke som inneholder lunsj og flere utflukter. Bestilling av disse komfort- og tilleggspakkene, samt alle andre tilbud, er frivillig.

Pakkene er et tilbud fra den stedlige agenten. Disse frivillige mulighetene var ikke en del av TSS's tilbud og er ikke inkludert i reisens pris. Siden de frivillige ytelsene ikke er en del av reisens pris, skulle klager ha tatt dette opp direkte med den stedlige agenten for å få en eventuell erstatning på plass. Dette ble ikke gjort og følgelig kan klager ikke stille krav om prisavslag etter hjemkomst.

TSS Travel Service Scandinavia kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag.

Det vises for øvrig til brev fra TSS Travel Service Scandinavia.

Nemnda bemerker:

Pakkereiseloven § 6-4 regulerer spørsmålet om erstatning som følge av mangler ved pakkereisen. I medhold av bestemmelsens første ledd kan en kunde kreve erstatning av arrangøren hvis mangler ved pakkereisen fører til at kunden lider tap. Bestemmelsen nødvendiggjør en nærmere avgrensning av hva som omfattes og hva som faller utenfor «pakken» i reisemålet.

Det veiledende må bli om kunden har betalt for vedkommende ytelse. At ytelsen markedsføres som en mulighet som kan bestilles særskilt på reisemålet, innebærer dermed etter nemndas syn at arrangøren ikke hefter for den med mindre det gjelder en ytelse arrangøren selv står for, i motsetning til for eksempel beskrivelse av mulige utflukter og andre ytelser arrangert av andre mot betaling på reisemålet. Dette er det også gjort uttrykkelig oppmerksom på i de vedlagte reisevilkår punkt 2 siste avsnitt.

Under noen tvil finner nemnda at dette er situasjonen i denne saken, hvor tilleggsytelsene ble markedsført av guiden og betalt på reisemålet, så vidt nemnda forstår, til en annen mottager enn arrangøren. Dersom klageren kan dokumentere at det er betalt mer for pakkene enn informasjonsbrosjyren gir opplysninger om, finner imidlertid nemnda det rimelig at eventuelle merutgifter refunderes.

Nemnda bemerker at arrangøren har henvendt seg til advokatfirmaet Selmer. Selmer har skrevet et innlegg på arrangørens vegne på engelsk. Nemndas arbeidsspråk er norsk, og alle dokumenter skal oversendes til klageren. Dokumenter som forfattes på engelsk kan man ikke regne med at klageren kan motta uten oversettelse. For ikke å forsinke saken ytterligere har nemnda godtatt praksis i denne saken, men for fremtiden vil dokumenter på annet enn norsk språk bli returnert avsenderen for oversettelse.

Vedtak:

Pakkereisenemnda kan, slik saken er opplyst, ikke anbefale at det blir gitt noen erstatning i dette tilfellet, ut over eventuelle dokumenterte merutgifter sammenlignet med prisene i informasjonsbrosjyren.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Gyrid Giæver, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Lise Skogrand Bø, Star Tour AS AS, Lisa Jørgensen, Apollo Reiser 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.