

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Praha/Berlin, 25. oktober - 1. november 2010. Krav om prisavslag grunnet diverse endringer, mangelfull informasjon m.v. Klager har i det vesentlige anført: Med bakgrunn i alle avvik, omlegginger og manglende informasjon på forhånd om dette, krever klagerne kr 2.000 i refusjon av betalt sum. De føler ikke å ha kjøpt en turpakke slik den var bekjentgjort. Bussen var nedslitt og vond å sitte i. Renholdet var ikke tilfredsstillende. Kjøreetappene var til dels for lange. Det forekom hotellbytte under reis uten at det var orientert om dette på forhånd. Programmet ble på enkelte punkter endret. Det vises for øvrig til klagerens brev.

Dato

..

Saksnummer

22/11

Tjenesteyter

Brustad Busstrafikk AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Brustad Busstrafikk AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: kr 10.560

Saken gjelder:

Reise til Praha/Berlin, 25. oktober - 1. november 2010. Krav om prisavslag grunnet diverse endringer, mangelfull informasjon m.v.

Klager har i det vesentlige anført:

Med bakgrunn i alle avvik, omlegginger og manglende informasjon på forhånd om dette, krever klagerne kr 2.000 i refusjon av betalt sum. De føler ikke å ha kjøpt en turpakke slik den var bekjentgjort.

Bussen var nedslitt og vond å sitte i. Renholdet var ikke tilfredsstillende.

Kjøreetappene var til dels for lange.

Det forekom hotellbytte under reis uten at det var orientert om dette på forhånd.

Programmet ble på enkelte punkter endret.

Det vises for øvrig til klagerens brev.

Brustad Busstrafikk har i det vesentlige anført:

Bussene som benyttes er av meget god standard. Brustad Busstrafikk har aldri tidligere mottatt klager på at bussene er vonde å sitte i.

Bussene var renvasket før start og ble vasket underveis

Grunnet stor oppslutning måtte man benytte to hoteller i Praha. Hotellene hadde samme standard og lå rett ved siden av hverandre. I Berlin ble det benyttet ett hotell av høyere standard enn det opprinnelige.

Programmet ble gjennomført etter programmet med unntak av byrunden i Berlin som ble foretatt ved ankomst i stedet for neste dag.

Brustad Bussreiser kan ikke se at det er grunnlag for noe refusjonskrav.

Det vises for øvrig til Brustad Busstrafikks brev.

Nemnda bemerker:

Pakkereisen er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avvik fra det avtalte regnes likevel ikke som en mangel dersom de er av mindre betydning og er av det slag kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørs 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 vesentlige ulemper for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2.

Nemnda er på bakgrunn av de foreliggende opplysninger av den oppfatning at klagerne i det vesentlige har fått reise i henhold til det avtalte. Nemnda kan ikke se at det foreligger avvik som ikke er avhjulpet på en tilfredsstillende måte eller som av andre grunner gir grunnlag for prisavslag.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold. Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS

Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Mette Lindgren, Apollo Reiser AS, Vigdis Lund Eriksen, 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.