

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder klage over diverse forhold på bryllupsreise til bl.a Seychellene og Botswana.

### Dato

26.09.2012

### Saksnummer

7/12

### Tjenesteyter

Paradisreiser AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

### Turarrangør: Paradisreiser AS

### Antall reisende: 2

### Reisens pris: -,-

### Saken gjelder:

Saken gjelder klage over diverse forhold på bryllupsreise til bl.a Seychellene og Botswana.

**Klager opplyser at de hadde bestilt en ca. 30 dagers bryllupsreise til bl.a Seychellene og Botswana. Flere forhold la en demper på turen og var mangelfulle i forhold til bestillingen:**

\* De hadde presisert at de ville ha litt luksus i forbindelse med selve bryllupet, men kunne gå litt ned på standard på resten av turen for å spare penger.

De fikk imidlertid dyre hoteller på hele turen, også der hvor de bare skulle være en natt.

\* De ble anbefalt å ha US dollar som var gangbar valuta på Seychellene.

Dette viste seg upraktisk da de fleste steder bare tok lokal valuta eller euro.

\* Reisefølget skulle ha huset i Kot Babi for seg selv. Det viste seg at både husverten og andre gjester var der. Dette skapte vanskelige forhold.

\* Det var rot med romreservasjonene på La Digue. Dette førte til mange telefoner til Paradisreiser i Norge da lokal turoperatør ikke greide å ordne opp.

\* Bryllupet skulle være om ettermiddagen, men de fikk beskjed om at det ble om morgenen. Dette ble nok et problem de måtte løse.

Guiden, fotografen og bryllupsplanleggeren insisterte på å sitte på i oksekjerren på vei til bryllupet.

De oppførte seg ufint. Selve festen var dårlig organisert. Bildene fotografen tok, var av dårlig kvalitet.

\* Ved avreise fra Seychellene ble flyavgangen kansellert. Måten klager og reisefølget ble tatt hånd om var meget dårlig og medførte også en rekke telefoner til Norge for å få problemet løst.

\* I den perioden de var i Mahe opplevde de mangelfull service og feilinformasjon. Bosteder var byttet ut og datoer endret i forhold til reiseplanen.

\* Også under oppholdet i Victoria Falls var det mye rot med forsinkelser og feilinformasjon. Klager krever kompensasjon for ulemper, tidsbruk og ekstraomkostninger alle problemene medførte.

**Paradisreiser har tilbakevist at det er grunnlag for klagen. De har vist til at klager fikk flere tilbud før bestilling ble gjort. Hotellene var oppført med navn, beskrivelser og bilder. Ved bestillingen ble både hotell og pris akseptert.**

\* På Seychellene er både dollar og euro gangbare. Lokal valuta kan tas ut i minibanker. Fordi klager skulle videre til Victoria Falls og Botswana ble dollar i kontanter anbefalt.

\* Bostedet på Kot Babi ble bestilt av andre i reisefølget enn klager.

Det ble ordnet opp i uoverensstemmelsene mellom verten og reisefølget og det ble enighet om å fortsette å bo der.

\* Bryllupet var bestilt til kl.16.00. Det er bekreftet at det fant sted kl. 16.30.

\* Når det gjelder avreisen, dekket flyselskapet hotellkostnadene for en natt som var en direkte følge av forsinkelsen. P g a uenighet om øvrige hotellkostnader, dekket Paradisreiser dette.

\* Reiseplanene i forbindelse med Victoria falls måtte endres p g a flyforsinkelsen.

Alle ekstra utgifter ble dekket av Paradisreiser, som dessverre sendte feil revidert reiserute. Dette ble det ordnet opp i.

\* Paradisreiser kan ikke se at noen av forholdene er kritikkverdige.

De hadde gjort klager oppmerksom på at Seychellene er litt «laid back» og ikke så effektive som vi er vant til. Slikt må man ta i betraktning når man besøker andre kulturer. Paradisreiser har tilbudt seg å refundere 20 dollar i parkavgifter i Victoria Falls som ikke skulle ha vært betalt.

### **Reklamasjonsnemnda bemerker:**

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

Opplysninger i kataloger, på nettsider o a er en del av avtalen.

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

Når det gjelder klagen over hotellvalget, legger reklamasjonsnemnda til grunn at samtlige hoteller ble akseptert av klager i forbindelse med bestillingen.

Omtale av hotellene var i de fleste tilfellene tilgjengelig. Beliggenhet, pris og standard må derfor anses akseptert. Noen mangel i forhold til det avtalte foreligger derfor ikke.

At de ble anbefalt å ha med US dollar i kontanter, kan heller ikke anses som en mangel ved reisen.

Når det gjelder reisefølgets opphold på Kot Babi, er det ikke en del av avtalen mellom klager og turarrangør slik avtalen fremgår av bestillingsbekreftelsen og arrangementsbeskrivelsen. Nemnda går derfor ikke nærmere inn på dette.

Heller ikke den feilaktige reservasjon av 3 rom til reisefølget på hotellet i La Digne er det noen grunn til å gå nærmere inn på. Forholdet utgjør heller ingen mangel i forhold til klagers avtale med turoperatør.

Det synes å ha vært en misforståelse når det gjelder tidspunktet for selve bryllupseremonien. Dette ble det ryddet opp i - av klager selv - og seremonien fant sted til omtrent opprinnelig avtalt tidspunkt. De øvrige forhold klager har påberopt når det gjelder bryllupsfesten, er ikke av en slik art at de kan sies å utgjøre en mangel i forhold til inngått avtale.

Når det gjelder problemene ved avreise fra Seychellene, var det reisefølget som ble rammet av flykansellering. Klager valgte da også å bli boende på samme hotell.

At det da ble ekstraomkostninger utgjør ingen mangel ved klagers pakkereise.

Omkostningene som følge av at klager selv ble rammet av flyforsinkelse, ble ifølge Paradisreiser dels dekket av flyselskapet og dels av Paradisreiser.

Dette er ikke bestridt av klager, og nemnda kan da ikke se at det foreligger noen erstatningsmessig mangel heller på dette punkt.

Heller ikke de øvrige forhold av mindre betydning er av en slik art at de utgjør en mangel i pakkereiselovens forstand i forhold til den inngåtte avtale.

Nemnda vil i den sammenheng også vise til, som nevnt ovenfor, at avvik fra det avtalte ikke regnes som mangel hvis det er av mindre betydning og er av det slag som kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen.

På en reise av denne karakter - 4 uker som omfattet Seychellene, Sør-Afrika, Zambia og Botswana - må det etter nemndas mening påregnes at ikke alt hele tiden går nøyaktig etter planen. Slik nemnda ser det, foreligger det ingen mangler i lovens forstand verken når det gjelder de enkelte konkret påberopte forhold eller når man ser reisen under ett.

Nemnda forutsetter at Paradisreiser som lovet refunderer de nevnte parkavgifter.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda kan ikke anbefale at det gis noen kompensasjon utover den tilbakebetaling som er tilbudt.

Vedtaket var enstemmig.

**Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Svein Dahl, Formann  
Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet  
Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet  
Mette Lindgren, Apollo Reiser AS  
Solveig Kohagen, Ving Norge AS.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Mette Lindgren, Apollo Reiser AS, Solveig Kohagen, Ving Norge AS.

*De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.*