

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om kompensasjon fordi arrangøren ikke tilbød de utfluktene som det var reklamert for i programmet.

Dato

19.02.2016

Saksnummer

161/15P

Tjenesteyter

Universal Tours Scandinavia

Saken gjelder:

Krav om kompensasjon fordi arrangøren ikke tilbød de utfluktene som det var reklamert for i programmet.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en tur for 2 personer til Umbria - Italias grønne hjerte hvor fly og hotell i Umbria var inkludert.

Før avreise var klager i kontakt med Universal Tours Scandinavia to ganger med forespørsel om hvor mye det kostet å være med på alle utfluktene som var presentert i programmet. Hverken i informasjonen som ble sendt klager før avreise eller per telefon ble det informert om at programmet ikke var endelig og at endringer kunne forekomme.

Av alle turene/byene som det ble reklamert med, så var det bare 4 av 10 som ble gjennomført som planlagt. Videre ble det lagt opp turer til Roma, Murano og Burano som ikke hadde noe med Umbria regionen å gjøre. Den eneste turen i Umbria var Assisi utenom Perugia.

Først dag to av ferien ble klager informert om endringene i utfluktsprogrammet. Hotellet de bodde på lå langt unna sivilisasjonen og toget gikk bare hver tredje time. Da de endelig hadde fått oversikt over togtider og kunne planlegge turen for neste dag, så måtte de bytte hotell og starte på nytt med å finne ut av hvordan de skulle komme seg fra ingenmannsland og inn til et sted med sivilisasjon. Svaret de fikk underveis var: «Det er ikke så mange som klager, så vi fant ut at vi like gjerne kunne endre turen som det passer oss og jeg skjønner ikke hvorfor dere er misfornøyde».

Turen ble amputert pga. mye reisetid for å komme seg til og fra hotellet. Klager var ikke forberedt på dette og fikk ikke muligheten til å besøke alt som stod på det opprinnelige programmet fordi de brukte så mye tid på å reise mellom byene.

Klager ønsker ikke å betale full pris for denne reisen da de ikke fikk den reisen de hadde blitt forespeilet.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Universal Tours Scandinavia har i det vesentlige anført:

Ifølge bestillingsbekreftelsen har klager betalt for følgende: Flyreise tur/retur Rygge - Perugia, transport flyplass - hotell - flyplass, 7 netter i dobbeltrom på et 4-stjerners hotell, 7 frokoster og assistanse fra skandinavisktalende guide på flyplassen ved ankomst, avreise og i løpet av oppholdet.

Universal Tours Scandinavia viser til at utfluktene i Italia er frivillige. På informasjonsmøtet på reisemålet kan deltakerne bestille og betale utfluktene.

I reisens program fremgår følgende:

«Rekkefølgen og/eller innhold i utfluktsprogrammet kan endres, være seg av tekniske årsaker, vær, flytider etc.»

Det vises for øvrig til brev fra Universal Tours Scandinavia.

Nemnda bemerker:

I medhold av Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 1, anses avtalen mellom partene inngått ved bekreftet bestilling.

I medhold av punkt 2 omfatter avtalen pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis eller lignende dokument. Videre er opplysninger arrangøren har gitt i kataloger, brosjyrer eller lignende en del av avtalen med mindre de må antas å være uten betydning for kundens kjøp av den aktuelle pakkereise.

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1.

Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlig ulempe for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2.

Så vidt nemnda kan forstå har innkvarteringen skjedd på de hotellene som var forespeilet før avreise.

Spørsmålet for nemnda er imidlertid om også de utfluktene som fremgår av arrangørens program for turen var en så integrert del av at det må anses som en mangel at kun et fåtall av dem ble gjennomført.

I programmet er det lagt opp til frivillig deltakelse på utflukter hver dag etter frokost. Det er tatt et generelt forbehold om at rekkefølgen og/eller innhold i utfluktsprogrammet kan endres.

Forbeholdet rekker imidlertid etter nemndas syn ikke så langt at utfluktene helt kan kanselleres når det ikke foreligger tekniske årsaker, dårlig vær etc. Det er ikke opplyst at noe av dette skal ha vært årsaken til kanselleringene.

Arrangøren står etter nemndas syn, gjennom programmet, ansvarlig for å levere en totalpakke, og den er ikke i tilstrekkelig grad levert, i og med at det må legges til grunn at kun fire av ti utflukter ble gjennomført etter forutsetningene.

Klageren fikk dermed ikke utnyttet tiden slik hun hadde planlagt, i og med at hotellene lå slik til at det var lang reisetid frem til de forskjellige stedene hun hadde planlagt å se gjennom deltakelse på utfluktene.

Nemnda finner etter dette at det som er levert lider av en mangel, og finner at klageren har krav på et prisavslag, som passende kan settes til 20% av reisens pris, avrundet til kr 1.500.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på 20% av reisens pris, avrundet til kr 1.500.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge AS, Marianne Delbekk, 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.