

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder endringer i utfluktsprogram, Italia.

Dato

07.02.2013

Saksnummer

140/12

Tjenesteyter

Universal Tours

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Universal Tours

Antall reisende: 2

Reisens pris: 6.089,-

Saken gjelder:

Saken gjelder endringer i utfluktsprogram, Italia.

Klager anfører at hun fikk tilbud om gratisreise til Gardasjøen med mulighet for å melde seg på utflukt til Milano og «Verona by night». Fordi hennes barnebarn på 12 år var interessert i Milano tok hun med barnebarnet på turen og betalte kr.4.645,- for henne. Utflukten til Milano ble kansellert og de kom heller ikke til «Verona by night». De to mest attraktive begivenheter ble det da ikke noe av.

Fordi barnebarnet var med deltok de på andre utflukter som kostet kr.5.000,-.

Selv ville hun ikke ha vært med på disse utfluktene om hun hadde vært alene.

Gratisturen kostet henne derfor kr.9.644,- som hun vil ha tilbake slik at hun kan ta med barnebarnet til Milano.

Universal Tours anfører at utfluktsprogrammet som sendes ut før reisen er en foreløpig informasjon. Dette er det opplyst om. Alle utflukter er frivillige og bestilles og betales på stedet. Det er derfor ikke grunnlag for erstatning.

Årsaken til endringen i utfluktsprogrammet var vinfestivalen i Verona og trafikkproblemer i den forbindelse. Dette ble det opplyst om på velkomstmøtet slik at de som gjerne ville til Milano kunne velge å gjøre det på egenhånd.

Verona turen ble gjennomført på dagtid slik at flest mulig skulle få oppleve vinfesten der.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Mangler kan føre til prisavslag hvis de ikke avhjelpes innen rimelig tid. I dette tilfelle omfatter selve pakkereisen flyturen og tre netter på hotell.

Såkalte frivillige utflukter omfattes ikke, men i programmet for reisen er det oppgitt en «Reiseplan for frivillige utflukter» hvor utflukt til Milano og «Verona by night» og tre andre mulige utflukter er nevnt. Det er opplyst at programmet er ment som enforeløpig informasjon om utfluktene, og at eventuelle endringer «blir kun gjort for å sikre en så trivelig tur som mulig for våre gjester».

Etter pakkereiseloven § 4-5 kan en turarrangør ikke endre avtalevilkårene til ulempe for kunden med mindre en slik adgang fremgår uttrykkelig av avtalen.

I dette tilfelle var utfluktene i og for seg ikke en del av avtalen, men det var i avtalen opplyst om hvilke utflukter kunden kunne forvente å få delta på mot betaling.

I så måte må det legges til grunn at utfluktsprogrammet kan ha vært motiverende for en del av kundene som meldte seg på turen.

Fordi utfluktene ikke er en del av selve pakkereisen og fordi informasjonen om utfluktene er opplyst å være «foreløpig informasjon», finner reklamasjonsnemnda likevel at turarrangøren hadde anledning til å foreta de endringer som ble gjort uten at kunden har krav på erstatning eller prisavslag.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis noen erstatning.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Karianne Haugom, Ving Norge AS

Vigdis Fiske, Amisol AS

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Karianne Haugom, Ving Norge AS, Vigdis Fiske, Amisol 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.