

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelde rundreise i Italia.

Dato

18.09.2013

Saksnummer

1/13P

Tjenesteyter

Oska Travel AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Oska Travel AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: 12.384,-

Saken gjelder:

Saken gjelde rundreise i Italia.

Klager anfører at reisen var preget av uprofesjonalitet, dårlig informasjon, forsinkelser og en reiseleder som ikke mestret jobben. Konkret er påberopt følgende:

* Det var ikke sikkerhetsseler i bussen.

* Reiseleder kunne ikke italiensk og det ble av den grunn flere ganger misforståelser og forsinkelser.

* I Venezia kom de ikke frem til Rialtobroen fordi det var med en deltager med rullestol. De fikk beskjed om at de kunne gå dit på egen hånd etterpå.

Det ble det ikke tid til, heller ikke til å gå og spise. For klager ble Venezia-turen ødelagt. Turen egnet seg for øvrig ikke for rullestolbrukere, og andre deltagere måtte flere ganger bære vedkommende.

* I Firenze ble det også gitt feil beskjeder om oppmøtested for guiding og derfor forsinkelser.

* I Roma fikk de verken se Spansketrappen eller Forum Romanum, som det sto i programmet.

* Guiden var irritert og irrettesatte hele tiden deltagere som kom for sent, men det var hun selv som var skyld i forsinkelsene.

Hun krever prisavslag på kr.2.000,-.

Oska-Travel har anført at det virker som klagen har sin årsak i feil personkjemi mellom guide og klager. Guiden har ansvar for hele gruppen og da kan det av og til bli noe ventetid - særlig hvis det er en rullestolbruker med.

Noen beslutninger må tas på stedet og programmet tilpasses den lokale situasjon. Reisen ble gjennomført som lover og klager fikk det hun hadde betalt for.

Nemnda bemerker:

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

Noen av de mer generelle forhold klager har tatt opp, er ikke av en slik art at nemnda kan ta stilling til det i forhold til pakkereiselovens mangelsbestemmelse.

Rent generelt vil nemnda uttale at på en rundreise som denne må det forventes at det kan forekomme noe venting, forsinkelser og uforutsette ting som gjør at programmet må tilpasses. Når en rullestolbruker er deltager, må en også forvente at det kan gå med noe ekstra tid noen ganger uten at det av den grunn foreligger en mangel ved reisen for andre deltagere.

At det ikke var sikkerhetsseler i bussen, kunne ha vært å anse som en mangel hvis det var påbudt. Det foreligger ingen opplysninger om at dette er påbudt i Italia.

At de ikke kom helt frem til Rialtobroen i Venezia fordi en rullestolbruker var med, forstår nemnda var skuffende for klageren, men det utgjør ingen mangel.

Det programmet som turen er basert på beskriver dagsturen til Venezia slik:

« Enten kan du oppdage byen alene eller valgfritt med guide på en privat båttur gjennom lagunen». Klager har opplyst at hun var med på gondolturen.

Rundturen i Roma skulle etter programmet omfatte bl.a Forum Romanum og Spansketrappen. Når den ikke gjorde det, foreligger det en mangel i forhold til det avtalte. Det bør derfor gis et prisavslag på kr.150,- per person.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda anbefaler at det gis et samlet prisavslag på kr.300,-.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS, Christine Tang, Detur Norway 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.