

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder diverse forhold på MC-tur i USA.

### Dato

21.05.2013

### Saksnummer

265/12

### Tjenesteyter

route66usa

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: route66usa**

**Antall reisende: 17**

**Reisens pris: kr. ca.65.000,- pr person**

### Saken gjelder:

Saken gjelder diverse forhold på MC-tur i USA.

**Klageren, på vegne av 17 deltagere på turen, har påberopt bl.a følgende forhold:**

\* Flyreisen til/fra USA var egentlig inkludert i prisen, men dette ble senere omgjort etter bestillingen og etter at turen var delbetalt.

\* Etter programmet skulle de overnatte på dyre og sjarmerende bosteder.

Flere av hotellene og motellene hadde dårlig standard. Et overnattingssted ble benyttet som kommunalt hjem for hjemløse og narkomane.

\* I Sturgis, hvor de var tre netter og som for mange var selve hovedmålet for turen, ble de innkvartert i 8-manns telt - noe de ikke var blitt informert om på forhånd.

Ingen hadde med soveposer og liggeunderlag. De som forlangte hotell der, ble forlagt 190 km fra Sturgis og måtte da bli fraktet denne distansen til Sturgis om morgenen og tilbake om kvelden.

\* Syklene skulle være «splitter nye». Det var de ikke, og noen var heller ikke skikkelig rengjort.

\* Det skulle være meget erfarne USA-guider. Det var de ikke - den ene hadde vært hjelpeguide en gang før og den andre var med som hjelpeguide for første gang.

\* Dagsetappene skulle være maks 45 norske mil. Fem av kjøredagene var mye lenger med den lengste på 64 mil. Det førte til at de kom svært sent frem med liten tid til å spise.

\* De skulle ha overnattet i Milwaukee og besøkt Harley-Davidson's fabrikk og museum. Dette ble først avlyst, men etter mye bråk kjørte de dit og fikk se museet, men ikke fabrikk. Det var også andre betydelige endringer i programmet.

\* I stedet for en «KONGETUR som et minne for livet» og en «EVENTYRREISE» var dette en pilottur hvor reiserute, spisesteder og overnattingssteder ikke var sjekket ut på forhånd. Informasjonen fra turledelsen var mangelfull og rotete.

Som kompensasjon for en middelmådig tur til full pris kreves en prisreduksjon på kr.15.000,- per person.

### **Route66USA har anført at de fleste var fornøyd med turen og at klageren har jukset med antallet som står bak klagen. Bare klageren selv og et par andre står bak.**

Gruppen fikk det de hadde betalt for, og turen kostet omtrent det samme som det en konkurrent tar. De kompenserte også underveis ved å gi dem som klagde det de ba om. Dette førte til at de knapt tjente penger fordi klagerne ønsker underveis kostet kr.20-30.000,- ekstra. Det var en meget vanskelig gruppe.

Det var presisert på forhånd at dagsprogrammet kunne bli endret frem mot avreise. Det har deltagerne akseptert ved å bestille reisen. I Sturgis må man booke 3-4 år i forveien for å få hotell i sentrum og det må bookes for 10 dager, mens de trengte det bare i tre dager. Men de lykkes med å få teltplass i den mest populære campen.

Route66USA er eneste arrangør i Norge som er godkjent av Harley-Davidson.

De har et bedre opplegg, bedre sykler, dyrere gjennomføring og er bedre arrangør enn alle andre ifølge Harley-Davidson. Alle deltagerne visste at dette var den første turen

Når det gjelder syklene, var det ikke et uhell og ikke en feil selv om 30 personer kjørte 6000 km hver. Hvis det var støv på bakskjermen, beklages det.

Syklene var splitter nye årsmodeller.

Deltagerne er tilbudt kr.1.500,- i rabatt på neste års tur og de fleste er fornøyd med det.

### **Nemnda bemerker:**

En pakketur er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Opplysninger i annonser og kataloger er en del av avtalen. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid.

På generelt grunnlag vil Reklamasjonsnemnda bemerke at det på en tur som denne må forventes at det oppstår små og store avvik fra de opprinnelige planer og at det i en viss grad må improviseres underveis. Turarrangøren har da også tatt forbehold om at dagsprogrammet kan bli endret. Et slikt forbehold vil dekke en del av de forhold klageren har påberopt, men ikke alle, se nedenfor.

Mange av de forhold som er påberopt av klagerne i saken, er av en slik art at det ikke er mulig for reklamasjonsnemnda å danne seg en oppfatning om realiteten.

Dels beror det på at påstand står mot påstand uten at nemnda har andre holdepunkter for hva som er «riktig» - dels beror det på at det synes å ha oppstått et personlig motsetningsforhold internt i gruppen som gjør at påstander fra begge sider mer er preget av disse motsetningene enn av ønsket om å gi en saklig fremstilling av uenigheten. Slik sett egner saken seg dårlig for denne type nemndsbehandling.

På noen punkter er det imidlertid mulig for nemnda å vurdere saken i forhold til avtalen mellom deltagerne og turarrangør:

\* Klager anfører at flyreisen i utgangspunktet skulle være inkludert, men at dette ble endret etter bestillingen. Av informasjonsmaterialet som er fremlagt for nemnda fremgår: «Fly fra Norge til USA er inkludert i prisen på alle våre turer, som er ca. 17 dager. DENNE TUREN skiller seg imidlertid ut». « ... ..det er ikke mulig å arrangere denne turen med 20 dager med dyre overnattingssteder til samme pris ... . ».

Og endelig «Fly kommer altså i tillegg». Denne informasjonen var i hvert fall tilgjengelig før deltagerne betalte den endelige prisen, og de har gjennom å gjøre det akseptert at turens pris ikke omfattet flyturen.

Klageren selv erkjenner i realiteten dette når han skriver at «man svelget den uforutsette ekstra kostnad da ønsket om å være med på denne «eksklusive» turen var stor for de fleste».

\* I følge informasjonsmaterialet skulle deltagerne bo på «dyre overnattingssteder». Turen skulle være den lengste og dyreste tur og «kanskje også den mest eksklusive».

Etter klagers fremstilling og turarrangørs tilsvaer finne Reklamasjonsnemnda å måtte legge til grunn at overnattingsstedene flere steder var av langt dårligere standard enn det deltagerne hadde grunn til å forvente etter forhåndsinformasjonen.

Dertil kommer at i Sturgis - hvor de hadde tre overnattinger - ble deltagerne innkvartert i 8-manns telt. Nemndas konklusjon på dette punkt er at det foreligger en mangel ved reisen i forhold til avtale og forutsetninger.

\* Nemnda legger også til grunn at flere av dagsetappene ble til dels vesentlig lenger enn det var opplyst på forhånd og at dette medførte ulemper fordi deltagerne kom sent frem til overnattingsstedet. Dagsetapper på godt over 600 km i stedet for maks 450 som forhåndsopplyst, er et ikke uvesentlig avvik fra avtale og forutsetninger.

\* Forhåndsinformasjonen sier: «Sykler må fraktes spesielt for denne turen» og «Vi tar ut våre splitter nye HARLEY-DAVIDSON (dere er garantert 2012 modeller!!)».

Reklamasjonsnemnda finner det sannsynliggjort at deltagerne fikk 2012-modeller, men ikke at de var splitter nye eller fraktet spesielt til denne turen.

Det skal imidlertid tilføyes at syklene åpenbart har vært i god stand da det ikke oppsto tekniske problemer underveis for noen.

Nemnda finner som nevnt foran ikke grunnlag for å ta standpunkt til de øvrige punktene disputten gjelder. Etter en helhetsvurdering finner nemnda at klagerne bør få et prisavslag på kr.7.500,- for de forhold som det er mulig å danne seg en oppfatning om.

**Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det gis et prisavslag på kr.7.500,- per person.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Vigdis Lund Eriksen, Star Tour 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.*