

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag.

Dato

20.04.2023

Saksnummer

2023-00135

Tjenesteytere

Plussreiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for en person på gruppereisen "En klassisk rundreise i Israel. Fra Samaria til Jerusalem", Israel i perioden 22.10.2022 - 31.10.2022. Totalpris 22 950 kroner.

Klager har anført at ingen fortalte henne at dette var en veldig krevende reise, at deltakerne måtte være i god form og at det ikke var en reise for de over 70 år. Klager skriver at dette ikke fremgikk av programmet eller at klager ble informert om dette ved bestilling. Klager er ikke tilfreds med reiselederens hjelp og skriver at de ikke lette etter henne den dagen hun forsvant i Betlehem. Dette var en lei opplevelse for klager.

Klager mener også at hun ble "lurt" da hun kjøpte smykker.

Klagers krav: 60 % - 80 % av reisens pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Plussreiser har anført at de nesten daglig hadde kontakt med klager. De forsøkte å forklare hvor mye en måtte være i stand til å gå på slike turer. Plussreiser tilbød assistanse på flyplassen, men klager avslo alle tilbudene.

Plussreiser skriver at de snakket med klager hver dag mens hun deltok på reisen. De fikk beskjed om at hun hadde forsvunnet mens de sto i kø og ventet på å komme inn i fødselskirken i Betlehem. Plussreiser skriver at hun ikke ga noe beskjed om at hun gikk, og at reiselederen lette etter henne.

Klager handlet smykker i suvernirbutikken på Prima Park Hotel, Jerusalem. I ettertid har Plussreisers agent fått bilder av smykkene. Han oppsøkte butikken og fikk beskjed om at verdien på varene og prisen samsvarer. Klager fikk tilbud om å returnere smykkene og få pengene igjen. Det ønske hun ikke. Plussreiser har flere ganger per telefon presisert at privat kjøp ikke gir grunnlag for prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Plussreiser AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for en person på gruppereisen "En klassisk rundreise i Israel. Fra Samaria til Jerusalem", Israel i perioden 22.10.2022 - 31.10.2022. Totalpris 22 950 kroner. Klagers krav: 60 % - 80 % av reisens pris.

Klagen gjelder at reisen var for krevende for en reisende over 70 år og at klager ikke fikk informasjon om dette. Slik nemnda vurderer oversendte reisedokumenter til klager ved bestilling fremkommer det der klart at reisen består av et relativt tett program med mye buss og bevegelse. I tillegg hevder Plussreiser at klager ble informert om dette muntlig ved bestilling. Plussreiser tilbød også assistanse til klager på flyplassen, men klager avslo tilbudet. Slik nemnda vurderer saken medfører ikke dette et avvik i avtalen mellom partene.

Klager har videre reklamert på at reiseleder ikke lette etter henne da hun mistet gruppen i Betlehem. Dette bestrides av Plussreiser som mener at klager ikke selv ga beskjed og at de lette etter henne. Uansett utgjør ikke forholdet et avvik i avtalen mellom partene.

Klager har videre klagd på at hun ble lurt da hun kjøpte smykker på reisen. Det fremkommer av saken at klager handlet smykker i suvenirbutikken på Prima Park Hotel, Jerusalem. I ettertid har Plussreisers agent fått bilder av smykkene. Han oppsøkte butikken og fikk beskjed om at verdien på varene og prisen samsvarer. Klager fikk tilbud om å returnere smykkene og få pengene igjen. Det ønsket hun ikke. Uansett vil ikke private kjøp man gjør på en pakkereise utgjøre et grunnlag for prisavslag til tjenesteyter av pakkereisen. Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)