

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Peru, 25. mars - 7. april 2010. Krav om prisavslag grunnet mangler ved reisen.

Dato

..

Saksnummer

94/10

Tjenesteyter

Reisecompaniet AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Reisecompaniet AS

Antall reisende: 3

Reisens pris: nok. Ca. 90.000

Saken gjelder:

Reise til Peru, 25. mars - 7. april 2010. Krav om prisavslag grunnet mangler ved reisen.

Klager har i det vesentlige anført:

Da klagerne meldte seg på turen, ga de klart uttrykk for at de ønsket å gå Inkaruten. Dette var hovedformålet med turen.

Da klagerne i slutten av januar fikk vite om det forferdelige uværet som hadde vært i Peru og som hadde ødelagt jernbanen til Aqua Qualiente, var de i tvil om det ville bli noen tur i det hele tatt. Klagerne tok kontakt med Reisecompaniet noen dager før reisen skulle betales. De fikk da tilbakemelding på at Inkaruten ikke var berørt av uværet, og at Inkaturen ville gå som planlagt. Skulle det skje en endring, skulle de kontakte klagerne om dette omgående siden de visste hvor viktig det var for dem. Alle deltakerne fikk tilsendt et brev som bekreftet at turen ville gå som planlagt.

Klagerne hørte ingenting fra Reisecompaniet vedrørende Inkaturen og var sikre på at Inkaturen ville bli arrangert. Ved ankomst fikk klagerne beskjed om at

Kulturdepartementet i Peru allerede i februar hadde gått ut med at området ville bli stengt frem til 1. april. Klagernes reise skulle ha startet 30. mars og var derfor kansellert.

Det ble arrangert en alternativ vandretur på tre timer + tur frem og tilbake fra toget på ca 20 minutter.

Klagerne mener at Reiseкомпaniet skulle ha informert dem før de dro.

De krever prisavslag.

Det vises for øvrig til klagerens brev.

Reiseкомпaniet har i det vesentlige anført:

Reiseкомпaniet fikk beskjed fra sin agent i Peru om at Macchu Picchu ville åpne innen de kom ned, og at Inkatrail var uberørt, slik at det ikke var noe problem å gå denne. Først ca halvannen uke før avreise fikk Reiseкомпaniet beskjed om at det var mulig Inkatrail ikke ville bli åpnet for vandring før 1. april.

De nevnte på Kulturinstituttet at det fantes en mulighet for at de ville åpne før, men inntil videre måtte man basere seg på 1. april.

Agenten sa imidlertid at alle turoperatører protesterte på dette og drev lobbyvirksomhet for å få åpnet før. Agenten mente det fortsatt var sannsynlig at det ble Inkatrail, men at det var best å forberede en plan B.

På dette tidspunkt, halvannen uke før avreise, ville verken flyselskapet, agenten, hotellet eller Kulturinstituttet gi tilbake noen av pengene.

Reiseкомпaniet gjorde alt de kunne for at klagerne skulle få den opplevelsen de hadde betalt for. Reiseкомпaniet holdt seg daglig oppdatert med turoperatøren i Peru og ga fortløpende informasjon til kundene.

Først når hele gruppen var ankommet til Peru fikk agenten beskjed om at det ikke var mulig å gå til den opprinnelige vandringen langs Inka stien.

Reiseкомпaniet laget et fint alternativt opplegg med vandring i Andesfjellene blant Inkaruiner etc. med overnatting ledsaget av profesjonelle guider.

Vandringen utgjorde en liten del av den totale reisepakken, Det var tross alt kun tre dagers vandring som ble erstattet med vandring litt lenger sør.

Nemnda bemerker:

Det står i dette tilfellet påstand mot påstand om når Reiseкомпaniet fikk vite at området ville bli stengt til 1. april. Det er på bakgrunn av de foreliggende opplysninger ikke mulig for nemnda å ta stilling til dette.

Den fremlagte e-post korrespondanse er fra siste halvdel av mars, men klager hevder at agenten til dem i Peru opplyste at dette var kjent siden februar.

De fremlagte e-poster viser at Reiseкомпaniet i alle fall var kjent med problemstillingen før 16. mars.

Turarrangør skal snarest mulig opplyse om forhold han forstår, eller bør forstå, har betydning for den reisende, jf alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 7.1.

Turarrangør var kjent med at Inkatrailen var av stor viktighet for klagerne og pliktet å informere dem om at området var stengt til 1. april.

Kunden kan heve avtalen før pakkereisen tar til dersom det er klart at pakkereisen vil ha vesentlige mangler, jf pakkereiseloven § 5-1.

Nemnda er på bakgrunn av de foreliggende opplysninger av den oppfatning at avlysningen av Inkatrail ikke kan betraktes som en vesentlig mangel.

Nemnda viser til det svært innholdsrike programmet for turen og til at Inkatrailen tross alt kun omfattet tre dager.

Avlysingen av Inkatrailen var forårsaket av det kraftige uværet i slutten av januar. Dette må anses som en ekstraordinær situasjon som ikke gir grunnlag for prisavslag.

Klagerne burde imidlertid i midten av mars blitt informert om at Inkatrailen muligens måtte avlyses, og nemnda er av den oppfatning at bruddet på informasjonsplikten gir grunnlag for en ikke-økonomisk erstatning etter pakkereiseloven § 6-4.

Reisecompaniet har utbetalt en kompensasjon på kr 1.000 per person.

Nemnda finner ikke grunnlag for å anbefale kompensasjon ut over dette.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold. Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Marianne Strømme, Solia AS

Helga Hermansen, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Marianne Strømme, Solia AS, Helga Hermansen, Star Tour 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.