

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder mangler i forhold til turprogram, USA og cruise.

Dato

..

Saksnummer

147/13P

Tjenesteyter

Nordmanns-Reiser

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Nordmanns-Reiser

Antall reisende: 2

Reisens pris: 56.380 nok

Saken gjelder:

Saken gjelder mangler i forhold til turprogram, USA og cruise.

Klager anfører at de hadde bestilt glutenfri mat for en person, men ingen av hotellene de bodde på hadde det.

Programmet inkluderte besøk i Pearl Harbour, men det var ikke lagt opp til besøk i Arizona Memorial, som de hadde sett mest frem til. De måtte vente lenge da de skulle gå ombord i cruiseskipet. Lugaren var mangelfullt utstyrt, bl.a manglet såpe og glass. De måtte stå i kø hver dag til frokost og lunsj og det var problemer med å få glutenfri mat.

Da de gikk i land i Mexico for å reise til USA, oppsto det en rekke problemer både med hensyn til buss og grensepassering.

Reiseleder var dårlig forberedt og handlet dårlig når det var problemer.

I Palm Springs lå hotellet langt utenfor byen. Han krever kr.5.000,- per person i kompensasjon.

Normanns-Reiser har anført at det var innført reduserte åpningstider på Arizona Memorial og dette medførte at det var begrenset kapasitet. Selve besøket var gratis slik at det ikke er noe økonomisk tap som skal dekkes. Heller ikke i Palm Springs er det noe økonomisk tap. Det var dessuten tatt forbehold om endringer i programmet. Når det gjelder transporten fra Ensenada til San Diego, har Nordmanns-Reiser

beklaget problemene og kompensert med to middager. Ingen takket nei til denne kompensasjonen.

Når det gjelder cruiset, skyldtes forsinkelsen og problemene at det hadde vært smitte ombord med etterfølgende sterilisering i havnen. Mangelen er ikke-økonomisk og ligger utenfor Nordmanns-Reiser kontroll.

Nordmanns-Reiser har refundert kr.2.000,- og i tillegg har rederiet refundert kr.2.600,-.

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.

Nemnda forstår det slik at et besøk på Arizona Memorial inngikk i programmet.

Når dette besøket ikke ble noe av, foreligger det objektivt sett en mangel i forhold til avtale. Dette gjelder selv om turarrangør ikke er å klandre subjektivt og selv om det ikke er lidt et økonomisk tap. Det er tilstrekkelig at kunden rent faktisk ikke har fått det som er lovet i programmet.

Transporten til San Diego må også betraktes som mangelfull i forhold til avtale og forutsetninger. Likeledes må problemene med å få glutenfri mat - når det var bestilt - anses som en mangel. Nemnda forstår det slik at dette var et problem stort sett gjennom hele reisen. Når det gjelder hotellet i Palm Springs, fremgår det av programmet at hotellet skal ligge i byen. Når det rent faktisk lå i en naboby 45 min unna, foreligger det en mangel i forhold til avtale. At det er tatt et generelt forbehold i reisevilkårene om endringer og skrivefeil, kan ikke endre på dette.

Klager har akseptert den kompensasjon på kr.2.600,- som er mottatt for selve cruiset. Etter nemndas syn bør det gis et prisavslag for de øvrige mangler på kr.2.000,- per person - det vil si kr.1.000,- per person utover det som er tilbakebetalt.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda anbefaler at det gis et prisavslag på ytterligere kr.2.000,-.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Line Vestgård, Kilroy Norway AS, John-Greger Thorsen, Solia 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.