

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet manglende guiding og informasjon om reisen.

### Dato

11.11.2016

### Saksnummer

64/16P

### Tjenesteyter

TravelBird

### Saken gjelder:

Krav om prisavslag grunnet manglende guiding og informasjon om reisen.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en rundreise for 2 personer på Sri Lanka med innkvartering i 5 forskjellige hoteller i perioden 13.02.16 - 27.02.16.

Klager fikk ikke tilsendt noen informasjon om turen før avreise, noe de ble lovet senest en uke før avreise. Dette medførte at de ikke hadde noe reiseprogram.

Klager ble ikke møtt av noen representant fra TravelBird på flyplassen da de ankom kl. 02.00 natt til søndag og de visste ikke hvilket hotell de skulle bo på. Klager tok taxi til Negombo som var den eneste byen de hadde å forholde seg til ut i fra det de hadde skrevet ut fra omtalen av turen fra TravelBirds nettside. Taxien kjørte fra hotell til hotell, men alle var fullbooket. Til slutt fikk de hjelp med å finne et hotell og fikk utgifter til taxi og hotellovernatting.

Søndag ettermiddag fikk klager kontakt med TravelBird, ble hentet og kjørt 4 - 5 timer før de kom til hotellet der resten av gruppen befant seg.

Da klager bestilte turen sto det på nettsidene til TravelBird at de skulle få en engelsktalende guide, men siden de ble plassert i en gruppe som for det meste besto av flamsktalende belgiere foregikk guidingen i all hovedsak på nederlandsk. Klager fikk noe av innholdet oversatt til engelsk av guiden, men i veldig korte trekk de gangene dette skjedde. Etter klagers mening var guidingen en vesentlig del av rundreisen.

Klager reiste til Sri Lanka for å lære litt om landet i tillegg til å se det, og det hadde de oppnådd med en guide som hadde snakket engelsk. Når stort sett all informasjon om landet ble gitt på nederlandsk, forsto de tilstrekkelig mange enkeltord til å skjønne hvilke temaer det ble snakket om, som for eksempel da resten av gruppen fikk en times innføring i samfunnsoppbygningen på Sri Lanka. Denne innføringen ble klager lovet å få en engelsk versjon av «senere», men «senere» kom aldri.

I turbeskrivelsen var det oppgitt at reisen inkluderte en togtur på 1.klasse på en strekning. Denne togturen måtte de betale 10 Euro pr. person for på 2. klasse.

I samråd med guiden avstod klager fra den forhåndsbetalte turen til Sigyria, pga. alder og kondisjon.

Klager følte også at de ikke ble en del av gruppen på hotellene, siden de andre deltakerne veldig lett gled over til å snakke flamsk. Dersom klager var blitt plassert i en ren skandinavisk gruppe hadde det ikke vært noen språkproblemer innad i gruppen.

Klager krever følgende prisavslag:

Det vises for øvrig til klagers brev.

### **TravelBird har i det vesentlige anført:**

TravelBird forstår at klager har hatt en problematisk tur til Sri Lanka og de beklager dette.

TravelBird har tilbudt følgende:

Gavekort kr 1.000, tilbakebetaling av utlegg på kr 3.099,64 og en kompensasjon på kr 1.500.

TravelBird mener de har tilbudt klager en passende kompensasjon.

Det vises for øvrig til brev fra TravelBird.

### **Nemnda bemerker:**

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørens katalog m.v., jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 2.

Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlig ulempe for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2.

Det synes å være enighet om at reisen led av mangler. Arrangøren har tilbudt seg å refundere direkte utlegg til hotell og taxi den første natten, samt refundere kr 1.500 i kontanter. Så vidt nemnda kan skjønne samsvarer dette omtrent med forhåndsbetalte utflukter som klageren ble frarådet å være med på av reiselederen, eller ikke fikk. Det siste gjelder togturen.

Det er ikke gitt noen kompensasjon for at hele turen ble guidet på nederlandsk eller flamsk, og at kun enkelte hovedlinjer ble oversatt til engelsk. Klageren og hennes sønn fikk heller ikke noe fellesskap med reisefellene på grunn av språkbarrieren.

Klageren fikk ikke utdelt noen skriftlig informasjon på turen, og fikk heller ikke tilsendt program i forkant. Nemnda finner dette kritikkverdig.

Etter en samlet vurdering finner nemnda at klageren bør få et prisavslag på 50 % av reisens pris. Dette kommer i tillegg til de direkte utleggene til hotell og taxi samt kompensasjonen for manglende utflukter. Til sammen utgjør dette kr 17.103.

### **Vedtak:**

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får et prisavslag/erstatning på kr 17.103.

Vedtaket er enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Gyrid Giæver, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Line Vestgård, KILROY Norway AS, Lisa Jørgensen, Apollo Reiser AS.

*De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.*