

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder manglende guiding.

### Dato

..

### Saksnummer

34/14P

### Tjenesteyter

Star Tour AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: Star Tour AS**

**Reisemål: USA**

**Antall reisende: 2**

**Reisens pris: 70.146.-**

**Tidsrom: 200914 - 061014**

### Saken gjelder:

Saken gjelder manglende guiding.

**Klageren bestilte en temareise gjennom Star Tour AS. Han hadde store forventninger til reisen på bakgrunn av tidligere erfaring med temareiser. Av katalogen fremgår det at reiselederne har en egen relasjon til landene de jobber i og at de er dyktige og erfarne. De skal fungere som en bro mellom deltagerne og det landet man velger og reise til.**

Klageren vurderte å ta en fordypningstur til USA på egen hånd, men etter nøye vurdering falt avgjørelse på temareisers «Amerikanske vyer» for å kunne gå i dybden av amerikansk historie, kultur, geografi, politikk og hverdagsliv.

Da de ankom New York flere timer forsinket, fikk de vite at den guiden de skulle ha hatt var blitt syk. Det var satt inn en reiseleder i hans sted, men vedkommende hadde ingen spesiell kunnskap om de områdene av USA som reisen gikk til. I New York, Washington, San Francisco og Chicago fikk deltakerne en ca. 3-timers omvisning med lokal guide.

Reiselederen var lite til stede for deltakerne. Klageren melde fra til henne om at de var overrasket og skuffet over manglende guideing. Mangelen ble imidlertid ikke avhjulpet.

Manglende guideing på en temareise førte etter klagerens mening til en så alvorlig mangel at formålet med reisen ble så forfeilet at han krever et forholdsmessig prisavslag på minst 50 %, tilsvarende minst kr 35.000,- .

**Star Tour AS har tatt klagers kommentarer til etterretning og beklager at de som arrangører av reisen ikke har levd opp til klagerens forventninger. Star Tour viser til at den opprinnelige reiselederen ble syk kort tid før reisefølget ankom New York. Det ble funnet en erstatning for ham, men denne reiselederen hadde ikke tidligere guidet på en temareise.**

Star Tour tilbyr som en minnelig løsning et prisavslag på kr 13.000,- alternativt et reisegavekort på kr 15.000,-.

#### **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.

Partene ser ut til å være enige om at manglende guideing på en temareise er en mangel ved reisen. Temareiser skal gi deltakerne et innblikk i blant annet historie og kultur på de forskjellige stedene turen er lagt opp til å besøke. Det ser ut til å være enighet om at den guiden som erstattet den som opprinnelig hadde oppdraget, ikke fungerte som en guide, men mer som en reiseleder som påså at alle kom med til de forskjellige reisemålene og at alle rakk fly etc..

Spørsmålet for nemnda blir hvor stort prisavslag mangelen skal føre til. Klageren fremhever at han ville ha brukt de pengene turen kostet, kr 70.000,- samt sin fritid på en annen måte hvis han hadde visst hva han fikk. Arrangøren beklager på sin side at deltakerne ikke fikk en erfaren guide med på rundturen. Guiden ble imidlertid syk og innlagt på sykehus, og erstatningsguiden hadde ikke erfaring med denne type reiser.

Nemnda finner at det vanskelig kan legges til grunn at formålet med turen ble forfeilet. Nemnda legger til grunn at deltakere på en temareise er så interessert i reisemålet at de, i alle fall i til en viss grad, har satt seg inn i forholdene, både historisk, politisk og kulturelt. Deltakerne hadde guide under besøkene i de største byene, og det var lagt opp til fridager uten program. Slik nemnda leser klagen, var det på bussreisene mangelen på informasjon var mest fremtredende. Bussreisene opptok dog en begrenset del av den totale reisen.

Nemnda har etter en helhetsvurdering kommet til at det bør gis et prisavslag på 25%, hvilket avrundet utgjør kr 17.500,-. Det bemerkes for ordens skyld at 6 timer flyforsinkelse på en reise av 16 dagers varighet etter Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 8.2 bokstav f) V ikke berettiger til noen kompensasjon.

#### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det blir gitt et prisavslag på kr 17.500,-. Vedtaket var enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, Leder, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Line Vestgård, Kilroy AS, Marianne Delbekk, Apollo Reiser 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.*