

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder endret hjemreise på busstur, Tyskland.

Dato

10.06.2014

Saksnummer

228/13P

Tjenesteyter

Annas Reiser

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Annas Reiser

Reisemål: Bussreise/ Europa

Antall reisende: 2

Reisens pris: 16.980,-

Tidsrom: 300913 - 081013

Saken gjelder:

Saken gjelder endret hjemreise på busstur, Tyskland.

Klagerne anfører at hjemreisen ble noe helt annet enn forventet.

Etter programmet skulle de ta ferge fra Kiel kl.1845 til Gøteborg.

Underveis fikk de beskjed om at turarrangøren hadde booket feil avreisedato med fergen. Løsningen ble at de skulle kjøre til Rostock og ta ferge der kl.22.45 med ankomst Trelleborg kl.0600 og videre med bussen 600 km til Oslo.

Klagerne mente de i stedet burde ta inn på hotell i Kiel og ta fergen neste dag, da de hadde plass, i stedet for en slik slitsom busstur.

De mener at profitt her gikk foran sikkerhet og velvære for kundene.

Klagerne selv valgte å forlate bussen i Lübeck, tok toget til Kiel og ferge dagen etter til Oslo på egen bekostning. De mener å ha krav på godtgjørelse for dette, i det minste refusjon av det fergen Rostock-Trelleborg ville ha kostet for de to, pluss forpleining og for tort og svie.

Annas Reiser har uttrykt at det var beklagelig det som skjedde, men slike endringer kan skje i siste liten. De har vist til at de har tatt forbehold om endringer. Det valgte

alternativ var det eneste og beste den dagen, og deltagerne fikk 3 retters middag med kaffe i Lübeck. Det viktigste var å få passasjerene hjem til avtalt hjemkomsttid, noe de greide.

Anna Reiser fikk ikke refundert betalingen for den lugaren klagerne ikke brukte.

Nemnda bemerker:

Etter pakkereiseloven § 4-5 kan turarrangøren ikke endre avtalevilkårene til ulempe for kunden med mindre dette fremgår uttrykkelig av avtalen.

I turprogrammet til Annas reiser, som står på samme side som påmeldingskupongen, er inntatt følgende tekst: «Med forbehold om endringer av rekkefølgen i programmet». Nemnda anser dette forbeholdet gyldig så langt det rekker.

Situasjonen på den aktuelle reisen var imidlertid ikke at rekkefølgen i programmet ble endret, men at reisen på grunn av en feilbooking måtte endres slik at det ikke ble ferge Kiel-Gøteborg og buss derfra til Oslo, men ferge Rostock-Trelleborg og deretter en 600 km busstur til Oslo. Denne endringen var utvilsomt til ulempe for de reisende og var etter nemndas syn ikke dekket av forbeholdet.

Det foreligger dermed en mangel ved reisen i pakkereiselovens forstand, jf. § 6-1, fordi reisen ikke ble gjennomført i henhold til avtale.

En slik mangel gir grunnlag for prisavslag.

Konsekvensen av endringen var etter nemndas syn begrenset ved den alternative gjennomføring Rostock-Trelleborg-Oslo, som betød at de reisende ankom Oslo i henhold til programmet. Det ville de ikke ha gjort om klagerne alternativ hadde blitt fulgt. Nemnda finner at kompensasjonen for manglende gjennomføring i henhold til programmet passende kan settes til kr.500,- per person. At klagerne på egen hånd valgte et alternativ som innbefattet overnatting i Kiel m.m. kan ikke innvirke på kompensasjonens størrelse.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det gis et samlet prisavslag på kr.1.000,-. Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Christine Tang, Detur Norway 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.