

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder erstatning til familie som ikke ble hentet til påmeldt utflukt.

Dato

14.03.2012

Saksnummer

211/11

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge AS

Antall reisende: 5

Reisens pris: Kr. 34.385

Saken gjelder:

Saken gjelder erstatning til familie som ikke ble hentet til påmeldt utflukt.

Klager anfører at familien møtte opp til avtalt tid og sted kl.1400 til en utflukt de hadde meldt seg på til. Kl.1450 fikk de endelig beskjed om at de ikke ville bli hentet og at det derfor ikke ville bli noen utflukt. For å få de innbetalte pengene tilbake måtte de være på hotellet kl.1800 for å treffe guiden. En av syv feriedager ble ødelagt og klager vil ha kr. 2.500,- i kompensasjon.

Ving anfører at den avtalte utflukten skulle gjennomføres av et eksternt firma, som ikke hentet gjestene til avtalt tid. De forsøkte forgjeves å få kontakt, og sendte derfor en SMS. Det er uklart hvorfor den ikke kom frem.

Ving har ikke anført at utflukten ikke er en del av pakkereisen og at kravet av den grunn må avvises eller avslås.

Nemnda bemerker:

Når familien ikke ble hentet som avtalt, er dette et kontraktsbrudd som Ving er ansvarlig for selv om svikten ligger hos en underleverandør.

Spørsmålet er om dette berettiger til en kompensasjon utover tilbakebetaling av utfluktens pris. Nemnda kan ikke se at det er berettiget å si at en hel feriedag ble spolert selv om en ettermiddags/kveldsutflukt falt bort.

Det kan likevel være rimelig å gi en viss kompensasjon fordi familiens opplegg for feriedagene i noen grad ble forstyrret. Med den svært begrensede ulempe utfluktens bortfall hadde, bør ikke kompensasjonen settes høyere enn kr. 1.000,-

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klager gis en kompensasjon på kr. 1.000,- slik som tilbudt av Ving.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS

Hanne Åsell, Star Tour AS.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Mette Lindgren, Apollo Reiser AS, Hanne Åsell, 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.