

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Klager mener reisen ikke holder mål.

### Dato

08.10.2014

### Saksnummer

37/14P

### Tjenesteyter

Oska Travel AS

### Saken gjelder:

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt en reise til Berlin. I henhold til reiseprogrammet skulle de reisende bli tatt i mot av en skandinavisk- eller engelsktalende reiseleder og transporteres til et 3 stjerners hotell. Under oppholdet i Berlin skulle det være mulighet for en båttur på Spree.

Klager ble hentet på Tegel flyplass i Berlin og deretter dro de til Schönefeld flyplass og ventet på to gjester der. Informasjonen var minimal, litt praktisk informasjon på hentebussen, men ikke noe velkomstinformasjon på hotellet slik programmet lovet. Det ble heller ingen båttur på Spree.

Såkalt komfortpakke og utflukter ble solgt separat. Selve reisen er solgt som en billigreise og så selges det en del ekstra som man fikk inntrykk av var inkludert i reisens pris.

Klager mener reisen ikke holder mål og synes det er rimelig å få erstattet hotellovernattingen på Gardermoen.

#### OskaTravel har i det vesentlige anført:

Saken ble sendt Oska Travel den 02.02.14 og med ettersendelse av flere saksdokumenter den 03.04.14. Det ble gitt en frist på 3 uker for å avgi tilsvaret til Reklamasjonsnemnda for pakkereiser. Oska Travel har ikke svart på henvendelsen.

Til klager har Oska Travel svart at de takker for hennes tilbakemelding og vil implementere denne i sin løpende kvalitetskontroll. Reisen er utført som planlagt, men de kan hele tiden forbedre sine standarder og har derfor videreformidlet klagers tilbakemelding til ansvarlige avdelinger. Mer enn 95% av Oska Travels reisende er fornøyd med deres reiser og de har produkter som holder et høyt nivå.

Det er beklagelig at klager ikke var fornøyd med reisen.

### Nemnda bemerker:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser må konstatere at det til tross for sekretariatets anstrengelser for å fremskaffe flere opplysninger i saken, kun foreligger sparsomme opplysninger om hva klagen egentlig gjelder. Det er ikke fremlagt noen dokumentasjon fra klager for utgifter til hotellovernatting på Gardermoen og mer informasjon om hvorfor hun krever denne erstattet.

Av det som er fremlagt fremgår det at flyreise med 7 overnattinger på et 3-stjerners hotell i Berlin i utgangspunktet kostet kr 4.128,-. Klager har understreket at hun var fornøyd med hotellet og med sine medreisende. Hun er imidlertid misfornøyd med at bussen hun ble hentet med på flyplassen kjørte innom en annen flyplass for å hente to gjester. Videre er hun misfornøyd med informasjonen og med at utflukter etc. måtte betales i tillegg til reisens pris. Hun krever en hotellovernatting på Gardermoen refundert.

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner at saken er svært dårlig opplyst.

De forhold det er klaget over på destinasjonen kan nemnda ikke se er av en slik art at det gir grunnlag for prisavslag eller refusjon. Mange reiseselskaper har arrangementer som det koster ekstra å delta på. Hvorfor klageren overnattet på Gardermoen er overhodet ikke omtalt i klagen.

#### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke se at det bør gis noen refusjon i dette tilfellet.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Line Vestgård, Kilroy AS, Malin TENGHEDEN LØKEN, Ving Norge 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.*