

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder elevetur til Tyskland.

Dato

18.09.2013

Saksnummer

301/12

Tjenesteyter

Peer Gynts Tours AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Peer Gynts Tours AS

Antall reisende: 33

Reisens pris: 157.000,-

Saken gjelder:

Saken gjelder elevetur til Tyskland.

Klager, på vegne av de foresatte på en elevetur, anfører at etter en del innledende kontakter fikk de 14. februar endelig et turoppsett som ble presentert for foreldrene. Dette var grunnlag for endelig påmelding. Prosessen videre med detaljer vedrørende de påmeldte var tungvinn og ble forsinket, og turarrangør foretok endringer både når det gjaldt innkvartering og besøkssteder:

- * Det hotellet de fikk, lå langt utenfor bykjernen.
- * De kom ikke til Ravensbruck.
- * Det avtalte besøket i Stasi-fengselet måtte avlyses på avtalt dag fordi det var fullbooket.
- * Etter programmet skulle guiden ha informert om Sachsenhausen underveis på bussen dit og guidet rundt i Berlin etterpå. I stedet ble det guidet bare i selve leiren.
- * På Kielfergen fikk de lugarer under bildekket. I følge programmet skulle de ha lugarer høyere opp.

Oppsummert fikk de ikke det produktet de var blitt forespeilet - verken program, hotell eller båt. Informasjonen i forkant var dårlig og krisehåndteringen svært dårlig.

Det mest graverende var at de ikke fikk komme inn i Stasi-fengselet, ikke hadde guiding i Berlin og ikke fikk besøke Ravensbruck.

Per Gynt Tours har anført at kunden i dette tilfelle var medvirkende til at prosessen tok tid fordi de brukte tid på å bestemme seg for tur og innhold og brukte lang tid på elevlister og lignende. Når det gjelder de enkelte klagepunkter, anføres at de hadde fått bekreftet bestillingen av besøk i Stasi-fengselet.

Feilen ble beklaget og de fikk tilbud om besøk en av de andre dagene.

Dette ble avslått av foreldregruppen fordi de skulle ha et middagsarrangement om kvelden og ville ha fri før det. For øvrig hadde ikke gruppen forhåndsbetalt for dette besøket.

Når det gjelder besøket i Sachsenhausen og guiding i Berlin, var det brudd på avtalen at guiden forlot gruppen etter at de hadde vært i leiren.

Guiding i Berlin ble derfor ikke levert som lovet etter avtale og turarrangør har tilbudt kr.200,- per person i prisavslag. Årsaken til at de fikk et annet hotell enn planlagt, var at endelig avgjørelse om turen tok tid og hotellet ble i mellomtiden fullbooket. Endringen ble akseptert av foreldregruppen forut for endelig ordrebekreftelse og før det var innbetalt depositum. Hotellet holdt minst samme standard som det opprinnelige hotellet, det er et 3* hotell etter tysk klassifisering og har vært brukt av skoleklasser tidligere. Noen av deltagerne kan ha hatt for høye forventninger til et hotell på en slik skoletur.

Når det gjelder lugarene om bord, er dette et nytt punkt som ikke har vært påberopt tidligere. Påstanden er feil da skipet de reiste med ikke har lugarer under bildekk. Ingen lugarer har lavere enn 3* kategori og de starter på dekk 5 og oppover.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid etter at kunden har meldt fra til turarrangør.

Når det gjelder prosessen frem mot endelig avtale, går ikke nemnda nærmere inn på den, men legger til grunn det som foreldregruppen aksepterte og som var grunnlag for avtalen mellom partene. På rent generelt grunnlag vil nemnda likevel bemerke at det er naturlig at en slik prosess tar noe tid - både fra turarrangørs side og fra foreldregruppens side.

Når det gjelder hotellet, legger nemnda til grunn at endringen skjedde etter inngått avtale, men ble akseptert av foreldregruppen før avreise og før det var innbetalt depositum. Det legges videre til grunn at hotellet hadde samme standard (3*) som det opprinnelig avtalte, samt at beliggenheten ikke var slik at det i seg selv tilsier at det foreligger en mangel ved reisen.

I utgangspunktet foreligger det objektivt sett en mangel ved reisen når besøket i Stasifengselet ikke kunne foregå på den dag det var planlagt.

Mangelen ble søkt avhjulpet ved at turarrangør skaffet besøksplass en annen dag, men dette ble avslått av foreldregruppen fordi det da kolliderte med et annet arrangement. Gruppen fikk

også tilbud om å besøke museet på Check Point Charlie som alternativ til Stasi-besøket. Også dette ble avslått av foreldregruppen.

Samlet sett finner nemnda at turarrangør i dette tilfelle har gjort et tilfredsstillende forsøk på å avhjelpe mangelen.

I programtilbudet fra februar 2012 inngikk besøk i Ravensbruck. Dette ble bekreftet av foreldregruppen at den ønsket så sent som i e-post av 6. juni, men den 12. juni ble det gitt beskjed om at Ravensbruck var stengt den dagen. Det må legges til grunn at et besøk der var ment å inngå som ett av flere pedagogiske elementer på en tur som denne. At leiren var stengt på mandager burde en turarrangør som arrangerer slike turer, kjenne til. På dette punkt foreligger det derfor en mangel i pakkereiselovens forstand, som nemnda mener bør kompenseres med kr.200,- per person.

Også når det gjelde manglende guiding i Berlin, foreligger det en mangel, som turarrangør har tilbudt å kompensere med kr.200,- per person.

Nemnda finner beløpet passende.

Klagen på lugarkategori antar nemnda er basert på en misforståelse da skipet ikke har lugarer under bildekket. Nemnda legger til grunn at gruppen fikk lugarer i henhold til bestillingen.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda anbefaler at det gis et prisavslag på totalt kr.400,- per person inkludert det som allerede er tilbudt.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS, Christine Tang, Detur Norway 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.