

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder klage på helsereise til Polen.

### Dato

25.09.2012

### Saksnummer

58/12

### Tjenesteyter

Aktive Fredsreiser

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

### Turarrangør: Aktive Fredsreiser

### Destinasjon: Polen

### Antall reisende: 2

### Reisens pris: 24.000,-

### Tidspunkt: 171211 - 070112

### Saken gjelder:

Saken gjelder klage på helsereise til Polen.

**Klager, på egne vegne og på vegne av annen deltager, anfører at det var uprofesjonell reiseledelse, villedende informasjon og uhøflig og konfliktfylt atferd på reisen. At ansatte i firmaet som arrangerte reisen deltok, førte til uklare ansvarsforhold. Konkret er følgende forhold påberopt:**

\* Det var sparsomt med informasjon om reisen i brosjyren.

Feilaktig informasjon om «gunstig klima for behandling, rekreasjon og ferie».

\* Av 11 deltagere arbeidet 4, inkludert guiden, for Aktive Fredsreiser.

De øvrige var over 60 år med ulike plager.

\* Bo- og behandlingsstedet var et stort og utrivelig tidligere militærsykehus som ikke var tilrettelagt for utlendinger.

\* En utflukt til Torun var beskrevet som dagsbesøk. Det ble en 4-timers tur med en tolk/guide som var uten kunnskap om byen. Butikkene var stengt slik at det ikke var mulig å handle. Det var heller ingen organisert hestedrosjetur som annonsert.

\* Reiseleder var ikke egnet og hadde dårlige norsk-kunnskaper. Det var gjort dårlig forarbeid. Klager anfører at de har blitt påført store belastninger ved den måten helsereisen ble gjennomført på. Reisen var annonsert under overskriften «Alene i julen?» og ga forventninger om hyggelig fellesskap og positivt alternativ til hjemmejul.

I stedet ble det en utrivelig jul. De valgte derfor å reise hjem en uke før tiden.

De krever avtalen hevet og pengene tilbake.

**Aktive Fredsreiser anfører at klagerne fikk den overnatting, mat og behandling som sto i programmet. De valgte selv å reise hjem etter 1 uke fordi de ikke trivdes.**

Etter programmet skulle deltagerne få 3 behandlinger daglig. Det fikk de.

Når det gjelder turen til Torun, var det ikke lovet guide, men det ble likevel skaffet en engelsktalende guide. Aktive Fredsreiser har tilbudt en kompensasjon på kr. 4.000,- til hver av de to klagerne.

### **Nemnda bemerker:**

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Opplysninger i kataloger og brosjyrer o.l. er en del av avtalen. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid.

Av brosjyren for reisen fremgår at deltagerne vil få 3 måltider per dag og 3 valgfrie behandlinger. Så vidt forstås fikk klagerne dette. For de øvrige konkrete klagepunkter er det i brosjyren opplyst at turen til Torun ville være en heldagstur hvor de skulle returnere til middag. I stedet returnerte de til lunsj.

Det er ikke opplyst noe om at det skal være guide eller tolk.

Klagers anførsler er ellers av mer generell karakter - som at reiseleder var dårlig egnet, at det var uhøflig og konfliktskapende atferd, at flere av deltagerne hadde direkte eller indirekte tilknytning til turarrangør etc. Dette er forhold som det er vanskelig for Reklamasjonsnemnda å ta stilling til eller vurdere betydningen av.

Aktive Fredsreiser har tilbudt hver av klagerne kr. 4.000,- i kompensasjon.

Dette utgjør ca. 33% av reisens pris. Nemnda finner at dette er en passende kompensasjon for den negative opplevelse reisen var for klagerne.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale kompensasjon utover de tilbudte kr. 4.000,- per person.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Solveig Kohagen, Ving Norge AS  
Vigdis Lund-Eriksen, Star Tour AS.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Solveig Kohagen, Ving Norge AS, Vigdis Lund-Eriksen, 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*