

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Reise til USA, rundreise til New Orleans og Memphis, 1. - 9. november 2009. Krav om prisavslag grunnet mangelfull reise.

### Dato

..

### Saksnummer

54/10

### Tjenesteyter

American Travel Service

### Klager: X

### Turarrangør: American Travel Service

### Antall reisende: 1

### Reisens pris: 16.990

### Saken gjelder:

Reise til USA, rundreise til New Orleans og Memphis, 1. - 9. november 2009.

Krav om prisavslag grunnet mangelfull reise.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klagen dreier seg hovedsakelig om den behandling klager og hennes venninne fikk i løpet av turen. Blant annet ble de plassert på et annet og dårligere hotell langt fra Clarksdale senter. De var av selskapet lovet et oppgradert luksushotell, men ble plassert på et spillecasino. Dette hotellet var også rimeligere enn det klager hadde betalt for. I tillegg ble klager og hennes reisefølge tildelt et lite rom med en seng de skulle dele. De fikk beskjed fra reiseleder om at de måtte da kunne ligge sammen for en natt. Dette opplevdes som veldig krenkende. Klagerne måtte selv bytte rom.

Klager ble videre høyløst trakassert når de påpekte feil og mangler som reiseselskapet hadde gjort. Klager krever refundert 75 % av reisens pris.

Det vises for øvrig til klagers detaljerte brev.

### American Travel Service har i det vesentlige anført:

Klagen oppleves som fullstendig urettmessig. Klager fikk en reise i henhold til det avtalte.

Hotellbyttet fra Comfort Inn, Clarksdale til Lula Casino Hotell, Isle og Capri, Clarksdale var en

oppgradering. Ved en feil fra AMTs side fikk klagerne imidlertid feil rom. AMT beklager dette og at klageren oppfattet det som ble sagt som krenkende. Klagersørget selv for bytte av rom. Da det ble byttet hotell fra Clarksdale til Isle of Capri, hotell Lula, falt også gitaristen ut. Som kompensasjon for dette tilbyr ATS kr 600.

Det vises for øvrig til ATS detaljerte svar.

### **Nemnda bemerker:**

Pakkereisen er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf pakkereiseloven § 6-1. Avvik fra det avtalte regnes likevel ikke som en mangel dersom de er av mindre betydning og er av det slag kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørs katalog m.v., jf alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 2.

Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlige ulemper for de reisende, jf pakkereiseloven § 6-2.

Det var et avvik fra det avtalte at de reisende ikke ble innkvartert på hotell Comfort Inn i Clarksdale. De reisende ble i stedet innkvartert på Isle of Capri, hotell Lula. Nemnda har ikke eget kjennskap til dette hotellet. Ut fra de foreliggende opplysninger er nemnda imidlertid av den oppfatning at flyttingen må anses som en tilfredsstillende avhjelp. Forholdet gir således ikke grunn til prisavslag.

Klager og hennes reisefølge ble tildelt feil type rom på hotell Lula.

Dette ble avhjulpet ved at fikk et annet rom i henhold til det avtalte. ATS har beklaget misforståelsen som oppstod. Nemnda tar til etterretning at klager følte seg krenket, men kan ikke se at håndteringen gir grunnlag for kompensasjon.

På en rundreise med flere personer vil det lett oppstå mindre avvik fra programmet. Uforutsette ting kan oppstå og tilpasninger må gjøres. Nemnda er av den oppfatning at klager har fått en reise som i det vesentlige samsvarer med det avtalte.

Nemnda finner ikke grunnlag for å anbefale prisavslag ut over kr 600 som ATS har tilbudt.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke grunn til å anbefale prisavslag ut over kr 600 som ATS har tilbudt.

Vedtaket var enstemmig.

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

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Anita Agnemyr, Detur Norway AS

Hanne Åsell, Star Tour AS

## **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Anita Agnemyr, Detur Norway 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*