

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder klage på kvalitet på rundreise i Tyrkia.

### Dato

26.09.2012

### Saksnummer

40/12

### Tjenesteyter

OSKA Travel

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: OSKA Travel**

**Destinasjon: Tyrkia**

**Antall reisende: 2**

**Reisens pris: 7.356**

**Tidspunkt: 151111 - 221112**

### Saken gjelder:

Saken gjelder klage på kvalitet på rundreise i Tyrkia.

**Klagerne anfører at de hadde bestilt en «temareise» som var markedsført som «I Paulus fotspor» og «bibelske steder i Tyrkia». Dette var villedende markedsføring. Klagerne har særlig fremhevet følgende forhold:**

\* Avreisetidspunktet ble forskjøvet. Dette førte til kvalitetsforringelse av reisen.

\* På flyreisen luktet det skitt og oppkast og det var ikke håndvask på toalettet.

\* Guiden hadde verken interesse for eller kunnskap om temaet.

Han snakket heller ikke eller forsto et språk som gjorde det mulig å forklare dags eller ukeprogrammet. Han viste ingen interesse for deltagernes helsetilstand.

Derimot var han opptatt av å selge «komfort»- pakke eller VIP- pakke.

\* Utflukten til Perga ble en skuffelse. Mesteparten av tiden gikk med til salgsfremstøt slik at det ble bare 1 t i Perga uten omviser.

\* Hotellet Meder Resort var bra bortsett fra servicen i resepsjonen.

Den ene av ektefellene ble syk og det skyldtes antagelig maten på hotellet.

\* Oska Travels stedlige representant ga dårlig service.

#### **Oska Travel har anført:**

\* Ved angivelse av flytidspunkter ble det tatt forbehold om endringer.

\* Manglende renhold på flyet skyldtes uventet mange syke på fligten før og at det derfor ikke var tilstrekkelig tid til å vaske.

\* Alle guider de bruker har statlig autorisasjon med test av språkkunnskaper og kunnskaper i historie og severdigheter.

\* Det tilbakevises at det var dårlig service på hotellet.

\* Det er heller ikke grunnlag for å si at ektefellens sykdom skyldtes manglende hygiene. De lokale aktørene blir regelmessig sjekket av både myndigheter og eget legeteam.

#### **Nemnda bemerker:**

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen. Opplysninger i kataloger og på nettet m m inngår som en del av avtalen. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag.

Den aktuelle reisen markedsføres som en «åttedagers eksklusiv kultur og dannelsesreise i apostelen Paulus' fotspor». Reisen skal være «en vellykket symbiose av kultur- og naturnytelse» til Antalya, Efesos, Antobia og Perge.

Basert på klagers fremstilling av reisen og på Oska Travels svar, som bare delvis kommenterer klagepunktene, må Reklamasjonsnemnda legge til grunn at reisen har hatt mangler i forhold til det avtalte og forutsatte slik dette fremgår av Oska Travels brosjyre. Nemnda legger særlig vekt på at besøket i Antobia ikke ble gjennomført og at utflukten til Perga var lagt opp slik at mesteparten av dagen ble brukt til salgsfremstøt. I brosjyren er Perga fremstilt som en betydningsfull by i bibelhistorien med viktige arkeologiske funn og mye annet som høydepunkter.

Når reiseselskapet på en heldagsutflukt til denne byen blir avspist med 1 t uten lokal omviser, er dette etter nemndas mening en mangel.

Det må også anses som en mangel ved reisen at flyet ikke er rengjort og at det mangler vann på toalettet. Det er ingen holdbar unnskyldning at det var mange syke på den forutgående flight og at det derfor ikke ble tid til rengjøring.

Når det gjelder de øvrige forhold klagerne har påberopt, ser nemnda det slik at de fleste av disse er relatert til at den ene ektefellen ble syk.

Klagerne er i stor grad misfornøyd med guidens håndtering av dette og de praktiske implikasjoner dette hadde. Reklamasjonsnemnda ser det slik at selv om disse forhold sikkert reduserte kvaliteten på reisen for klagerne, utgjør de ikke mangler i forhold til avtalen om pakkereisen og faller utenfor det ansvar turarrangøren har.

Etter en helhetsvurdering av de mangler nemnda konstaterer at foreligger både ved flyreisen og gjennomføringen av rundreisen, finner nemnda at klagerne bør få et prisavslag på kr. 3.000,-.

#### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det gis et prisavslag på kr. 3.000,-.  
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 Fiske, Amisol AS.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Solveig Kohagen, Ving Norge AS, Vigdis Fiske, Amisol 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.*