

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder standard og beskrivelse av tur til Garda, Italia.

Dato

26.09.2012

Saksnummer

12/12

Tjenesteyter

NaturaMed

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: NaturaMed

Antall reisende: 1

Reisens pris: 1989,-

Saken gjelder:

Saken gjelder standard og beskrivelse av tur til Garda, Italia.

Klager anfører at hun benyttet seg av et tilbud fra NaturaMed om gratistur til Gardasjøen. Opplegget var slik at hun betalte kr. 1000,- i depositum, som ville bli refundert ved ankomst. Det viste seg at hotellet lå 60 km fra Gardasjøen og ½ t busstur fra Verona i et industriområde mellom meget trafikkerte motorveier.

Det var ingen mulighet for å vandre i omgivelsene, bussforbindelsen til Verona var dårlig og ingen mulighet for å innta måltider andre steder enn på hotellet.

Utfluktene var arrangert slik at det var 2 utfluktpakker - hvis en ikke kjøpte disse, ble en sittende på hotellet som var plassert ganske isolert.

Resultatet og intensjonen fra turarrangør var at de kr. 1.000,- som skulle tilbakebetales, måtte videreføres til utflukter, og ytterligere kr. 2.500,- måtte betales for utflukter og middager man ikke ønsket fordi det ikke var andre muligheter enn å bli med. Klager har også negative kommentarer til utfluktenes innhold.

NaturaMed anfører at hotellet ligger i Gardaregionen, som strekker seg 40-50 km fra selve Gardasjøen. Hotellet er for øvrig 4* hotell, men det bare var lovet 3*.

Det ligger sentralt i forhold til det frivillige utfluktsprogram.

Turene ble gjennomført i henhold til det som var lovet, alle utflukter var frivillige og hotellet ligger i det som omfattes av Gardiaregionen.

Nemnda bemerkar:

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.

Opplysninger i kataloger, annonser og tilbud inngår som en del av avtalen.

I dette tilfelle markedsføres «gratisturen» som en reise til Gardasjøen slik:

«Vi spanderer din reise til Gardasjøen». «Opplev Gardasjøen med alle sine små sjarmerende landsbyer, liggende som perler på snor.

Med slott og borger, ruiner og trange gater som alle er fulle av kultur og historie». «Opplev Gardasjøen med oss. Jubileumsturen går til innsjøen mellom de bratte fjell.....».

Etter Reklamasjonsnemndas vurdering etterlater markedsføringen klart det inntrykk at oppholdet vil være ved selve Gardasjøen. Klager hevder hotellet lå 60 km fra sjøen, mens NaturaMed hevder det ligger ca. 30 min fra nærmeste punkt av selve sjøen. Det er uklart hva som menes med dette, men uansett finner nemnda at NaturaMed med sin markedsføring har gitt informasjon som er villedende og i strid med de faktiske forhold. Opplysningene som gis i markedsføringen er som nevnt en del av avtalen, og når disse opplysningene er så vidt mangelfulle eller direkte feilaktige, foreligger det en mangel i lovens forstand. Klager tilkommer derfor et prisavslag som nemnda mener passende kan settes til det innbetalte «depositum».

Når det gjelder klagers kommentarer til utfluktene, bemerkar nemnda at disse turene ikke var en del av pakkereisen, men ble bestilt lokalt.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda anbefaler at klager gis et prisavslag på kr.1.000,-.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Vigdis Fiske Amisol AS

Ellen Pytte, Star Tour AS.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Vigdis Fiske Amisol AS, Ellen Pytte, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.