

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet bytte av reiseleder.

Dato

12.01.2023

Saksnummer

2022-02690

Tjenesteytere

Carpe Diem Singelreiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for en person til Tanzania i perioden 02.11.2022 - 10.11.2022. Totalpris 40 320 kroner.

Den 14.09.2022 mottok klager en e-post fra reisearrangøren om at de hadde byttet reiseleder på turen, noe klager så på som en vesentlig mangel da reiselederen er en venn av klager. Klager skriver at reiselederen ble oppfordret av Carpe Diem å få flere påmeldte på turen. Klager mener at reisearrangøren burde forstått at kundene hun skaffet mest sannsynlig var hennes venner som ville reise nettopp fordi hun skulle være reiseleder. Klager forsøkte å heve avtalen og krevde full refusjon av reisens pris og dekning av utgifter til visum, men gjennomførte reisen da arrangøren krevde 50 % av reisens pris i avbestillingsgebyr.

Klagers krav: Prisavslag

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Carpe Diem kan ikke se at bytte av reiseleder var en vesentlig endring/mangel på reisen. Da klager bestilte reisen, oppga han ingen informasjon om at bestillingen var betinget med at han kun ville reise med en spesiell reiseleder. Reisearrangøren skriver at deres reiseledere jobber på oppdragsbaserte kontrakter med en gjensidig avtale og frist på 4 uker for å endre oppdraget.

Carpe Diem mottok en e-post den 15.09.2022 med informasjon om at klager ville avbestille reisen. Han ble da informert om at det ville komme et avbestillingsgebyr på 50 % jf. Carpe Diems avbestillingsbetingelser; "Fra og med 65 til 36 dager før avreise: 50 % av reisens pris."

Den 27.09.2022 skriver Carpe Diem følgende til klager: "Avbestillingsgebyret skal dekke kostnader som vi har i forbindelse med avbestillingen. Jo nærmere avreise reisen avbestilles, jo høyere er kostnadene. Vi har garantert alle setene på flyene og vi har betalt agenten i forhold til alle landarrangement. Noen ganger et depositum, andre ganger hele beløpet. Noen ganger har vi venteliste og kan tilby plassen til en annen gjest, andre ganger er det ikke venteliste. På turen til Tanzania er det ikke venteliste per i dag. Hvis du ser på andre turoperatører er det helt vanlig å ha frister for avbestilling som er 50 % av reisens pris ca. 60-70 dager før avreise og et mindre beløp om man bestiller 120-130 dager før avreise."

Den 17.09.2022 bekreftet klager at han ikke ønsket å avbestille reisen.

Carpe Diem kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Carpe Diem Singelreiser AS.

Nemnda bemerk

Klagen gjelder en pakkereise for en person til Tanzania i perioden 02.11.2022 - 10.11.2022. Totalpris 40 320 kroner.

Den 14.09.2022 mottok klager en e-post fra reisearrangøren om at de hadde byttet reiseleder på turen, noe klager så på som en vesentlig mangel da reiselederen er en venn av klager. Etter nemndas vurdering utgjør ikke bytte av reiseleder en mangel etter avtalen. Reisen ble gjennomført med ny reiseleder og klager hadde ikke ved inngåelse av avtalen tatt forbehold om at vedkommende kun ønsket å reise med den aktuelle reiselederen. Nemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemnda bemerker ikke klagers anførsel om avbestillingsgebyr all den tid reisen ikke ble avbestilt, men gjennomført.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)

Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)