

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet endringer i programmet.

### Dato

22.05.2017

### Saksnummer

2017-00500

### Tjenesteytere

Provencereiser

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for en person "TRØFFELJAKT, MAT- OG VINGLEDER 2017" i Cotignac, Frankrike i perioden 12.02.2017 - 18.02.2017. Flybilletter tur/retur Nice er ikke inkludert i totalprisen på kr. 9.850.

I og med at klager valgte privat opphold i for- og etterkant av selve oppholdet, er reisedatoer ikke i overensstemmelse med "Trøffeljakten" som var 12.02 - 18.02.2017. Klagers reise varte totalt 10 dager, 09. - 19.02.2017.

Programmet svarte ikke til forventningene. Endringer oppstod uten informasjon. Hovedårsaken til at klager valgte denne reisen var at kokken Trond Moi skulle være med på reisen. Det virket som om hans erstatter var uforberedt på at gruppen skulle jobbe sammen med han. Han syntes også gruppen var alt for stor. De hadde ingen arbeidsfordeling og det rådte forvirring i forhold til kjøkkentjenesten.

Kjøreturen til trøffeljakten tok lenger tid enn stipulert og det avtalte tidspunktet for de som ledet jakten ble ikke overholdt. De hadde ventet på gruppen i flere timer. Gruppen kom frem sultne pga. at de ikke fikk ordentlig stopp med mat og drikke på veien. De kjørte fra Cotignac ca. kl. 10.00 og var fremme etter kl. 14.00. Ifølge opplysninger skulle de vært fremme ca. 11.45.

Klager fikk ikke opplyst at hun kunne ha kjøpt trøfler. Dette hørte hun da de kom tilbake etter dagsturen da andre fortalte at de hadde kjøpt trøfler.

Klager mener reisen bar preg av mangel på kommunikasjon og et veldig ustrukturert opplegg. Klager anfører at hver eneste dag og nesten hver aktivitet var uten tydelige beskjer.

Klager krever et prisavslag på 30% av reisens pris, totalt kr. 2.955.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Provencereisers opplegg for trøffeljakt og matkurs i Provence ble gjennomført etter programmet med unntak av tre punkter:

Kokken Trond Moi ble forhindret fra å reise. I hans sted kom kokken Jørgen Fjeldberg, opprinnelig fra Bølgen & Moi systemet, anbefalt av Moi. Han har steppet inn for Moi en gang tidligere. Det ble sendt ut mail til deltagerne om endringen av kokk.

I programmet står det at kokken skal med på trøffeljakten. Jakten var lagt til mandagen i programmet. Søndag kveld ringte trøffeljegeren som eier terrenget de jakter i for å si at værprognosene var svært dårlige for mandagen. Han ville derfor utsette jakten til onsdagen. En trøffeljeger med eget terreng er svært forsiktig med sitt område. I dårlig vær med mye nedbør vil de ikke ha mye folk tråkkende rundt. Det er viktig for gruppen at de får oppleve trøffeljakten når været er fint. Onsdag ble det fint vær, de fant trøfler og hadde en fin og god lunsj under eiketrærne. Bare kokken fikk ikke bli med, da han returnerte til Norge på onsdag, men deltagerne denne gangen fikk en ekstra kokkedag i Cotignac. Provencereiser kan ikke se at dette var noe minus for deltakerne.

Provencereiser har tidligere reist til den eldste olivenmøllen etter jakten, altså sen ettermiddag. Men da de ankom til trøffeljegerne på onsdag ble Provencereiser fortalt at møllen var blitt stengt like før. Arrangøren har blitt fortalt at møllen ikke har holdt den standard EU setter til møller i dag. Videre har det blitt sagt at borgermesteren i lille landsbyen og mølle-eieren likevel har holdt den gående, men så ble den likevel stengt like før besøket Provencereiser skulle ha gjennomført. Beskjeden kom først på jakt-dagen.

Provencereiser gjør oppmerksom på følgende informasjon på hjemmesiden: "Det kan oppstå endringer i program og kurs, men det skal ikke gå på bekostning av kvaliteten på verken kurs eller turer." Denne gangen fikk deltagerne én dags ekstra kokkekurs pga. det dårlige været på den oppsatte dagen for jakt. De fikk også en filmpremiere på en fransk film med norsk signatur vist i nydelige lokale på torget i landsbyen med filmregissøren til stede.

Provencereiser annonserer ikke salg av trøfler siden de blir solgt i store kvanta til gode kunder av arrangørene for trøffeljakten. Et par av deltakerne spurte denne gangen om å få kjøpt og det var de vennlige å si ja til.

Provencereiser hevder at endringene som ble gjort på kurset ikke gikk ut over kvaliteten på kursopplegget.

Provencereiser kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag.

Det vises til korrespondanse fra Provencereiser.

### **Nemnda bemerker**

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørens 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 vesentlig ulempe for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2.

Nemnda har gjennomgått den tilsendte mailkorrespondanse samt øvrig dokumentasjon.

Så vidt nemnda forstår utvidet klageren sitt opphold både før og etter trøffelturen. Nemnda kan da ikke se at klageren i et slikt tilfelle har krav på å bli hentet og kjørt tilbake til flyplassen. Klageren ble hentet i Les Arcs og kjørt tilbake til samme sted, hvor hun, sammen med andre, valgte å forlenge ferien med noen dager på begge sider av trøffelturen. Under de rådende forhold må transporten anses for å være i tråd med avtalen.

Turen var annonsert med at kokken Trond Moi skulle være kokk på reisen. Dette ble endret kort tid før avreise. Imidlertid reiste en annen kokk i hans sted, slik at dagene med kokkeundervisning ble gjennomført. Nemnda kan etter omstendighetene ikke se at denne endringen utgjør en mangel ved reisen. Det er opplyst at den kokken som deltok også har vært med som kokk tidligere.

Det ble videre en forskyvning i programmet på grunn av værforholdene, hvilket førte til at kokken ikke kunne delta på trøffelturen. Hovedattraksjonen – trøffelturen – er væravhengig. At den ble utsatt fra mandag til onsdag er etter nemndas syn ingen mangel ved reisen.

Etter klagerens syn tok reisen mellom Cotignac og trøffelområdet for lang tid. Hun ble heller ikke opplyst om at trøffeljegerne i enkelte tilfelle solgte trøfler.

For nemnda er det vanskelig å ha noen formening om hvorfor reisen tok lengre tid enn forespeilet. Det er imidlertid vanskelig for en arrangør å forutse trafikale hindringer, slik som veireparasjoner, køer etc. Arrangøren har ikke kommentert forholdet. Når det gjelder kjøp av trøfler er det opplyst at dette vanligvis ikke kan påregnes, men at det denne gangen ble solgt noen trøfler til et par av deltakerne.

Det ble videre en endring i forbindelse med at en gammel olivenmølle som skulle ha vært besøkt ble stengt av myndighetene kort tid før turen startet.

I programmet er det tatt forbehold om at endringer i kan inntreffe. Turen foregår etter det beskrevne i et begrenset distrikt i Provence. Nemnda legger til grunn at det skje forandringer på kort varsel som det ikke er enkelt å ta høyde for i programmet. At myndighetene trekker tilbake en tillatelse til drift er etter nemndas syn et eksempel på det. Hindringen ligger utenfor arrangørens kontrollsfære. De øvrige endringene, men unntak av navn på kokken, skyldes etter nemndas syn været, som ingen arrangør kan holdes ansvarlig for.

Nemnda har etter en samlet vurdering ikke funnet å kunne anbefale at det gis prisavslag, selv om nemnda har forståelse for at klageren ble skuffet over endringene.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne anbefale at det gis prisavslag i dette tilfellet.

### **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Ellen Pytte (TUI Norge AS)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)