

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag pga. endringer i programmet for rundreisen.

### Dato

12.02.2016

### Saksnummer

37/15P

### Tjenesteyter

Total Helse Norge AS

### Saken gjelder:

Krav om prisavslag pga. endringer i programmet for rundreisen.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en rundreise for to «California, Arizona og Hawaii (USA)» Tur 2 fra 30.10.14 - 07.11.14.

Klager hevder at reiseprogrammet ble ikke fulgt, og det ble endret hele tiden i forhold til oppsatt program. Forarbeidet var dårlig og det ble tatt avgjørelser på sparket etter uttalelser fra andre, utenforstående, som de traff på turen.

Den 15.10.14 skulle det ifølge programmet være sightseeing i San Fransisco. Klager måtte på egen hånd finne ut hvilke attraksjoner de ville se og finne veien til disse.

Klager kom ikke til Buddha Maitreya og det var veldig tilfeldig hvordan dagene ble utnyttet da de var i Mount Shasta.

På flyplassen ved reisen til Hawaii fikk de følgende beskjed av guiden: «Det er dyrt å ha leiebil, derfor får vi den ikke før i morgen.» Klager tok taxi til hotellet. Det ble ikke sagt noe om at klager skulle betale for denne, men de fikk beskjed om dette på avreisedagen.

Det sto heller ikke noe i brosjyren om at de måtte dele leiligheter med andre reisende. Klager mener det var som å reise uspesifisert. Det var gjennomgående mye dødtid i løpet av reisen.

Alt rotet rundt hele opplegget gjør at klager finner det på sin plass å klage og ber nemnda vurdere saken.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Total Helse Norge har i det vesentlige anført:

Total Helse Norge mener det er fremsatt mange uriktige påstander i klagen og viser til at det generelt står det klart og tydelig følgende i slutten av programmet. NB: Det kan komme

endringer i det oppsatte programmet. Spesielt dagsprogrammet i Mount Shasta, Sedona og på Maui da vi tilpasser oss været for best mulig utbytte av dagsturene.

Total Helse Norge finner det merkelig at klager som har reist med selskapet på reiser til USA og Peru tidligere med den samme reiselederen, kan klage på reisen og mene at programmet ikke ble fulgt og endret hele tiden.

Som det står i programmet er Total Helse av og til nødt til å endre programmet etter været slik at dagsprogrammene blir best mulig tilrettelagt værmessig for deltakerne. Dette var i tillegg en alternativ spirituell reise hvor deltakerne ble guidet av spirituelle innstrømninger som gjorde at Total Helse av og til endret på dagsplanene. Dette kjente klager utmerket til, da de har vært med på reiser med samme reiseleder tidligere.

Total Helse bemerker at det for den 2. november fremgår følgende av programmet «I dag finner vi igjen roen, vi skal jo slappe litt av også, ikke bare mase omkring etter severdigheter. Det er viktig å intrigere det vi har opplevd hittil. De fleste kjenner vel også meg fra tidligere reiser og vet at vi blir spirituelt ledet fra universet. De vil nok også ha med et ord i laget hva vi skal foreta oss de neste dagene. Dagen er din i dag til å gjøre hva du vil.»

Total Helse bemerker at klager har fremlagt klage på gjennomgående dødtid i programmet. Når deltakerne til dels går lange turer på formiddagen med tidlig start på dagen, så må deltakerne få ro til og hente seg inn igjen. Dette er ferie uten at de skal ha et fullpakket program hele dagen.

Total Helse skriver at de har forholdt seg til programmet, kun to unntak: De reiste ikke til Buddha Maitreya Center da de der var opptatt med kursvirksomhet og hadde liten eller ingen tid til å ta imot gruppen. Da deltakerne hørte hvor langt det var dit, var flertallet enige om å ikke reise til Budda Maitreya Center og reise rett til Mount Shasta.

Total Helse avlyste den planlagte turen til Castle Crags State Park på grunn av sikkerheten for deltakerne. Det var regn/tåke og glatt så klatring i fjellet var derfor uaktuelt denne dagen. Total Helse erstattet denne turen med en annen som deltakerne var veldig fornøyde med.

Ankomst San Francisco. Total Helse ble anvist feil plass til taxiene de hadde bestilt av en flyplassansatt. Dette ble straks rettet opp.

Når det gjelder manglende guiding i San Fransisco, viser Total Helse til programmet hvor det ikke står noe om guiding. Gruppen ble på forhånd informerte om det Total Helse mente var verdt å se og deltakerne delte seg i ulike grupper ut fra hva de hadde interesse for. På reisene legger Total Helse opp til en stor grad av frihet til å velge hva man vil, noe klager kjenner til fra tidligere reiser.

De svenskene som guiden var i kontakt med på hotellet, snakket ikke om Budda senter, men at de hadde vært i Yosemite National park hvor store skogbranner hadde herjet og det var lite og se.

Total helse var ikke for sent ute med bestilling av hotell. Det var kun et hotell som var aktuelt for gruppen i Mount Shasta by og det var Best Western. Men de hadde ikke plass til en så stor gruppe, så deltakerne ble innkvarterte på et flott alternativt hotell, få minutters kjøring på utsiden av byen.

Total Helse tilbakeviser påstanden om «En tur på egen hånd på fjellet». De fulgte programmet og var på Panther Meadows. Her skulle de gå i stillhet til et kjent meditasjonssted.

Når det gjelder informasjonen om at de «gikk til en kilde som var tom for vann ingen informasjon» har Total Helse følgende bemerkning: «Vi gikk en hellig sti frem til en kilde, alle deltakerne gikk med 50 meters mellomrom for og tune seg inn på energien langs stien og i området, dette har klagerne vært med på før på tidligere reiser i Arizona USA. «Kilden var tom for vann ingen informasjon». Det ble opplyst av meg at dette var en hellig kilde som indianerne i området brukte og at den nå var tørket ut etter tørken som har rammet California de siste 5 årene. Så hva mer skal man si.»

Da det ikke ble tur pga. tåke og regn til Castle Crags State Park fikk gruppen en ny tur denne dagen. Den foreslåtte turen var litt mer anstrengende og en del valgte da å gå en kortere tur som de fleste var meget godt fornøyde med.

I programmet er det ikke oppgitt guiding i Las Vegas. Hotellet som er et av byens mest kjente, lå i hovedgaten.

Total Helse hadde leid biler på Hawaii til utfluktsdagene i henhold til programmet. De andre dagene var gruppen ved hotellet som forespeilet av programmet. Det at noen som ikke orket å gå og tok taxi til butikkene har ingen ting med programmet å gjøre.

Leilighetene var flotte og klagerne hadde nøyaktig samme leilighet som de øvrige deltakerne. De delte en leilighet med to separate soverom med et annet par.

Total Helse har informert om at flere som deltok på denne reisen ønsket å være med på denne reisen igjen, og er påmeldt til reisen i 2015 i regi av Gaia Travel AS med den samme reiselederen.

Total Helse vil ikke gi noen form for kompensasjon da dette var en reise deltakerne var fornøyde med. Det deltok 29 personer på reisen og 2 personer har klaget. Programmet ble gjennomført med mindre endringer. I programmet fremgår det at endringer kan forekomme.

Dette var siste reisen som Total Helse Norge AS gjennomførte de er ikke lengre medlem av Reisegarantifondet og Pakkereisenemnda. I 2015 ble all reisevirksomhet overført til det nystartete selskapet Gaia Travel AS.

Det vises for øvrig til brev fra Total Helse Norge AS.

### **Nemnda bemerker:**

Arrangøren Total Helse Norge AS avviklet sin virksomhet ved årsskiftet 2014/15. Fra 1. januar 2015 er virksomheten videreført under navnet Gaia Travel. På det tidspunkt reisen det er klaget over ble gjennomført, nemlig i tidsrommet 14. oktober 2014 til 7. november 2014, var arrangøren medlem av Reisegarantifondet, og medlemskapet er opprettholdt av Gaia Travel. Pakkereisenemnda finner det ikke tvilsomt at klageren har rett til å få sin klagesak behandlet av nemnda.

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.

Avvik fra det avtalte regnes likevel ikke som en mangel dersom de er av mindre betydning og er av et slag kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen. Det fremgår av Alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 8.2 f) IV at forhold som den reisende må regne med kan oppstå fra tid til annen, og som ligger utenfor arrangørens kontroll, normalt ikke regnes som en mangel ved pakkereisen.

Pakkreisenemnda behandler nedenfor de viktigste postene det er klaget over.

Nemnda kan ikke se at det fremgår av programmet at det skulle være arrangert sightseeing i San Fransisco. Etter et flertallsvedtak ble det ikke noe av besøket til Buddha Maitreya Center, og på grunn av deltakernes sikkerhet ble det ikke noe av turen til Castle Crags State Park. Det er opplyst at det var tåke og dårlig vær i området.

Nemnda er enig med klagerne i at det faktisk at de måtte dele leilighet med et annet par under oppholdet på Hawaii burde ha fremgått på en tydelig måte. Når det er sagt, fremgår det at leilighetene var utstyrt med to separate soverom.

Det er videre klaget over reiselederens holdninger, over behandlingen av en turdeltaker som brakk ankelen og over at det var rot med taxibestilling på flyplassen.

Pakkreisenemnda har gjennomgått turprogrammet og øvrige dokumenter i saken. Slik nemnda ser det, er dette en tur med et spesielt innhold. Mye av turinnholdet ser ut til å være spirituelle opplevelser, og stedene det er lagt opp til å besøke ligger til dels utenfor allfarvei og medfører vandringer frem til målene. Det er oppgitt at deltakerantallet var ca. 30 personer. Nemnda antar at både det relativt høye antall deltakere og det noe spesielle turprogrammet medfører at alle deltakerne må vise en viss fleksibilitet, idet blant annet den fysiske formen til de enkelte deltakerne vil variere. Det er opplyst at en av deltakerne brakk ankelen under en utfukt og at behandlingen av dette ulykkestilfellet etter klagerens oppfatning var mangelfull. Nemnda bemerker at den forulykkede selv ikke har funnet grunn til å klage.

Nemnda kan etter en samlet vurdering ikke se at turen led av mangler som kan føre til prisavslag. Mindre endringer i et turprogram med såpass spesielt innhold kan ikke sees å være en mangel, og endringer på grunn av dårlig vær ligger utenfor arrangørens kontroll.

### **Vedtak:**

Pakkreisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt noe prisavslag i dette tilfellet.

Vedtaket er enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS, Anne Edvardsen, Ving Norge 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.*