

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Sør-Amerika 14. februar - 7. mars 2011.
Krav om prisavslag grunnet diverse mangler.

Dato

09.11.2011

Saksnummer

132/11

Tjenesteyter

Escape AS

Klager: X

Turarrangør: Escape AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: kr 105.230

Saken gjelder:

Reise til Sør-Amerika 14. februar - 7. mars 2011. Krav om prisavslag grunnet diverse mangler.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagernes opplevelse av reisen til Sør-Amerika ble sterkt ødelagt på grunn av manglende fremmøte av guide på flyplass, ikke på listen for planlagt flyavgang og rot med hoteller. Svært mye av ferietiden gikk med til telefonsamtaler og e-postutvekslinger med Escape Travel og deres agenter

Klagerne krever et prisavslag på totalt 40.000 kr.

Det vises for øvrig til klagernes brev.

Escape Travel har i det vesentlige anført:

Escape beklager de uheldige omstendigheter klagerne ble utsatt for under reisen. Escape har forståelse for opplevelsen av å skulle måtte bruke mer tid enn nødvendig på uforutsette hendelser og at dette derfor medførte frustrasjon.

Escape mener imidlertid at noe er deres feil, noe er utenfor Escapes kontroll, noe er misforståelser og noe er resultat av at Escape har prøvd å hjelpe til med noe de i utgangspunktet ikke var blitt bedt om.

Som kompensasjon for de feil og mangler klagerne ble påført, har Escape refundert 5.000 kroner for mangler og 10.000 kroner for tort og svie.

Det vises for øvrig til Escapes brev.

Nemnda bemerker:

Pakkereisen er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avvik fra det avtalte regnes likevel ikke som en mangel dersom de er av mindre betydning og er av det slag kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørs 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 vesentlige ulemper for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2. Mangler kan også gi grunnlag for erstatning for ikke-økonomisk tap, jf. pakkereiseloven § 6-4.

Partene er dels enige i at klagerne har fått en mangelfull reise, og at manglene gikk ut over klagerne utbytte av reise. Escape Travel har utbetalt en kompensasjon på kr 15.000. Nemnda finner etter en samlet vurdering ikke grunnlag for kompensasjon ut over dette.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold. Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Vigdis Fiske, Amisol AS

Unn Vestad, Tyrkiareiser AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann. Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet. Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet. Vigdis Fiske, Amisol AS. Unn Vestad, Tyrkiareiser AS.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.