

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder klage på kulturreise til Italia.

Dato

21.05.2013

Saksnummer

253/12

Tjenesteyter

Oska Travel AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Oska Travel AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: kr 7.500,-

Saken gjelder:

Saken gjelder klage på kulturreise til Italia.

Klager anfører at de 10 dager før avreise fikk melding om at avreisetidspunktet var endret fra kl.10.30 til kl.22.55 den 18. mai. Hjemreisen var endret fra kl.07.15 til kl.20.25 den 25. mai. Endringen førte til at de kom til hotellet kl.04.00 på natten.

Som kompensasjon fikk de en flaske vin. I velkomstmøte påfølgende dag anbefalte reiseleder at de burde kjøpe en «Comfort pakke» som inneholdt 3-retters middag hver dag og valgfrie utflukter. Det angret de på at de tok fordi kjøkkenet manglet kompetent kokk og maten var deretter.

Hotellet i Rimini skulle være 3*. Avstanden til vegg fra sengen var 37 cm på begge sider. En lufteveranda var på ca. 20 cm og hadde utsikt til en bakgård.

Det var iskaldt på gulvene. Neste hotell i Toscana var tilnærmet akseptabelt både for mat og rom. På bussturen opplevde de jordskjelv og mafiaangrep på en skole.

Utdelte øretelefoner for en omvisning var ikke tilpasset klagers ører.

Under omvisningen i Firenze var det vanskelig å forstå den engelsktalende italienske guiden. Bygninger fikk de bare sett utenfra. Ved retur Rimini fikk de etter mye om og men et annet rom enn første natten. Hvis det var 3*, måtte det første rommet ha vært 1/2*. Bussen de

hadde på rundturen skulle være moderne, men den manglet toalett, og det skapte problemer når de tilbrakte halve dagen i bussen.

Oska Travel anfører at de i bestillingsbekreftelsen tok forbehold om endringer i flytidene. Billettene ble utstedt 10 dager før avreise og da ble de nye flytidene oppgitt. Når det gjelder de øvrige punkter klageren har tatt opp, anfører Oska at de har levert i henhold til program og avtale. Mye av kritikken må anses begrunnet i kulturforskjeller. Hotellene var 3* etter nasjonal standard slik som opplyst.

Toalett på buss er ikke påkrevd standard og mindre vanlig i Syd-Europa.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Mangler kan medføre prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid. Opplysninger i annonser og kataloger er en del av avtalen.

Når det gjelder endringene i avreisetidspunktet, ble det tatt forbehold om dette i bestillingsbekreftelsen, hvor det ble opplyst at alle flytider var strengt uforpliktende og at endringer alltid kan forekomme. Selv om endringen i dette tilfelle ble hele ca. 14 timer, legger flertallet i nemnda til grunn at tilstrekkelig forbehold om dette var tatt og at endringene derfor ikke utgjør noen mangel i pakkereiselovens forstand, jf. pakkereiseloven § 4-5.

Etter avtalen skulle overnatting skje på 3* hotell etter nasjonal standard.

Ut fra de fremlagte opplysninger har ikke reklamasjonsnemnda grunnlag for å fastslå at hotellet i Rimini hvor fire av overnattingene fant sted, avvek fra dette.

Når det i informasjonen er opplyst at bussreisen foregår i moderne busser med aircondition, er det ikke unaturlig at skandinaviske gjester forventer toalett ombord. Reklamasjonsnemndas flertall finner imidlertid ikke at manglende toaletter på bussen utgjør en mangel ved reisen så lenge det var innlagt tilstrekkelig med stopp underveis. De øvrige forhold klager har tatt opp, utgjør heller ikke mangler i forhold til avtalt reise.

Mindretallet, forbrukernes representanter, har kommet til et annet resultat enn flertallet. Etter deres oppfatning avvek reisen fra det som var avtalt.

Det vises for det første til at det ble foretatt en endring av avtalen i form av endrede flyavganger tur-retur. Dette medførte ulempe for klager, spesielt på utreisen da endringene førte til at klager kom frem til bestemmelsesstedet kl 0400 på natten i stedet for kl.1255 som opprinnelig avtalt. I henhold til pakkereiseloven kan arrangør kun endre avtalen til ulempe for kunden dersom dette fremgår «uttrykkelig» av avtalen. Det generelle forbeholdet som er tatt inn i reisebekreftelsen kan ikke anses å oppfylle dette vilkåret.

Videre har mindretallet forståelse for klagers reklamasjon når det gjelder standard på bussen da det var annonsert med at det skulle benyttes «moderne turbusser».

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis prisavslag.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS, Christine Tang, Detur Norway 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.