

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Yogakurs i Verbania, Italia, 18. - 25. oktober 2009. Krav om prisavslag grunnet for mange deltakere, uegnet yogasal, lite egnet mat m.v.

Dato

15.06.2010

Saksnummer

270/09

Tjenesteyter

Lifetravel AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Lifetravel AS

Antall reisende: 1

Reisens pris: 13.000

Saken gjelder:

Yogakurs i Verbania, Italia, 18. - 25. oktober 2009. Krav om prisavslag grunnet for mange deltakere, uegnet yogasal, lite egnet mat m.v.

Klager har i det vesentlige anført:

Antall deltakere var mye høyere enn hva som var opplyst på forhånd.

Gruppen var på 27 personer. Lifetravel hadde gitt inntrykk av at det var satt et tak på 16 personer.

Det høye antall kursdeltakere fikk som uheldige konsekvenser at man ikke fikk personlig oppfølging og man fikk svært dårlig plass til å utøve yogaen.

Det var kaldt flislagt gulv i yogasalen. Det var ikke hensiktsmessig å utøve yoga på.

Man hadde på forhånd fått opplyst at maten skulle være sunn og at vegetarkost kunne være et alternativ. Maten som ble servert var lite tilpasset et yogakurs.

Ønsket man et sunt måltid måtte man gå på restaurant.

Yogakurset ble en skuffelse. Kurset samlet folk på ulike nivåer, men ble tilpasset nybegynnere. Det gikk flere dager før det ble noen progresjon i undervisningen.

Lifetravel overselger klosterbetegnelsen.

Klager fikk minimalt utbytte av kurset i forhold til forventningene.

Hun krever refundert halve reisens pris.

Lifetravel har i det vesentlige anført:

Lifetravel tilbyr skreddersydde reiser for folk som vil kombinere ferie med et kurs. Når denne turen omtales som «yoga på kloster» mener Lifetravel det blant annet indikerer et noenlunde enkelt nivå, i alle fall ikke et luksushotell med høy komfort.

Det fremgår ikke noe maksimumantall på Lifetravels hjemmesider. Lifetravel sier aldri til kunden hvor mange som reiser, men når kunden spør, informerer Lifetravel om at det normale er mellom 15 og 20.

Bortsett fra på 5 stjerners hotell vil man vanskelig finne hotell med gulvvarme i Italia.

Vedrørende maten så får alle kunder opplyst at dette er i Italia, og at det er italiensk mat. Hotellet har normal italiensk kost.

Tilbakemeldingen på det kurs klager var på er gjennomgående positiv.

Lifetravel mener at klager har fått det hun betalte for og avviser derfor kravet.

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.

Turarrangør plikter i henhold til alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 7 å opplyse om forhold han vet eller bør vite har betydning for den reisende.

Nemnda finner på bakgrunn av de foreliggende opplysninger ikke grunn til å laste Lifetravel for mangelfull informasjon i dette tilfellet.

Nemnda kan av den foreliggende dokumentasjon ikke se at Lifetravel på forhånd har reklamert med et makstall på 16 deltakere. Nemnda legger til grunn at det har blitt informert om at det normalt er 15-16 deltakere. Etter nemndas vurdering har man dermed ikke gitt uttrykk for noe maks antall deltakere.

Nemnda er videre av den oppfatning at klager i det vesentlige har fått en reise i henhold til de gitte opplysninger, og at det således ikke er grunnlag for prisavslag.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Mari Lauritzen, Forbrukerrådet
Anne Edvardsen, Ving Norge AS
Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Mari Lauritzen, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge AS, Vigdis Lund Eriksen, Star Tour 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.