

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder rundreise på Cuba.

Dato

06.02.2013

Saksnummer

108/12

Tjenesteyter

Nordmanns Reiser

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Nordmanns Reiser

Antall reisende: 2

Reisens pris: kr 19.450,-

Saken gjelder:

Saken gjelder rundreise på Cuba.

Klager hadde bestilt en 8-dagers rundreise på Cuba. Han opplevde reisen som så mangelfull at han krever hele reisens pris refundert. Han har særlig tatt opp følgende forhold:

Ved ankomst Havanna onsdag 15. februar ble de ikke som lovet møtt av representant for turarrangøren. De fikk ingen informasjon om når rundturen neste dag, torsdag, skulle begynne. Guiden ga bare opplysninger om gatenavn og navn på enkelte bygninger. På spørsmål fra noen av deltagerne om hun kunne fortelle litt om Cuba og Cubas historie, kom hennes meget svake engelsk og svake kunnskaper til syne. Etter noen setninger ble det full stopp. Gjennom hele dagen var hun bare eskorte. Hun ignorerte den store katedralen og i Revolusjonsmuseet ytret hun ikke et ord.

Etter programmet skulle de besøke en cigarfabrikk. Det viste seg å være en cigarbutikk.

De 5 parene som deltok på Havanna-rundturen, klaget til turarrangøren og de ble da lover ny guide dagen etter. Samme guide dukket imidlertid opp igjen da de dagen etter, fredag, satte kursen for Santa Clara. Hun sa at en venn av henne skulle hjelpe til med guidingen i Santa Clara, men vennen dukket aldri opp. I byen besøkte de Che Guevara-museet og Tren Blindado. Guiden var taus begge steder.

Der de spiste om kvelden var de åpenbart ikke ventet.

De klaget igjen til turarrangør. På lørdag skulle de se Cienfuegos, men guiden kuttet dette ut. Da de ankom Trinidad, sa guiden igjen at en venn skulle hjelpe til med guidingen, men heller ikke her dukket det opp noen venn.

Neste dag var det båttur gjennom to indianerlandsbyer. Guiden var stille hele veien. Etter lunsj ankom en ny og meget dyktig guide, erfaren og kunnskapsrik.

De første 4 ½ dager var en stor kilde til bitterhet og frustrasjon fordi de følte at de gikk glipp av så mye at hele turen ble ødelagt.

Nordmanns Reiser anfører at etter at klager tok opp problemene på stedet med deres underleverandør av rundreisen, ble guiden erstattet så raskt som det var praktisk mulig. Mangelen ved reisen ble dermed avhjulpet. Den første guiden var ung og uerfaren og ble altså byttet ut. Situasjonen er da at første klage kom på dag 2 om kvelden og ny guide på dag 5. Dag 1 var det ikke guiding.

Nordmanns Reiser har tilbudt et prisavslag på kr 812 per person, som tilsvarer 10 % av selve rundreisens pris.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag hvis de ikke avhjelpes innen rimelig tid etter at den reisende har meldt fra om manglene.

Hvis manglene er vesentlige og formålet med reisen av den grunn blir vesentlig forfeilet, kan den reisende heve avtalen og få det innbetalte tilbake, § 6-3 i pakkereiseloven.

I henhold til programmet for rundreisen, som er en del av avtalen mellom partene, vil det være en «erfaren engelsktalende guide» på turen.

Reklamasjonsnemnda legger til grunn at det er enighet mellom partene at på dette punkt foreligger det avtalebrudd og en mangel ved reisen i de tre og en halv dag den første guiden var med (torsdag, fredag, lørdag og halve søndag).

Etter Reklamasjonsnemndas syn foreligger det ikke dermed en så vesentlig mangel at formålet med reisen dermed har blitt vesentlig forfeilet slik at klager kan heve avtalen i medhold av § 6-3 slik som nevnt ovenfor. Selv om mangelen var alvorlig, var den ikke av en slik karakter at den berettiger til hevning av avtalen.

Men den var så alvorlig at den etter nemndas mening tilsier et vesentlig større prisavslag enn tilbudt av Nordmanns Reiser. På en rundreise av denne art, hvor historie og kultur er vesentlige elementer for deltagerne, er guidens kvalifikasjoner avgjørende for det utbytte turen gir. Etter en helhetsvurdering finner nemnda at prisavslaget passende kan settes til kr.2.750,- per person, som tilsvarer ca. 1/3 av rundreisens pris.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det gis et prisavslag på kr.2.750,- per person.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Solveig Kohagen, Ving Norge AS

Hanne Åsell, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Solveig Kohagen, Ving Norge AS, Hanne Åsell, Star Tour 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.