

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder standard på rundreise i Italia.

Dato

..

Saksnummer

105/13P

Tjenesteyter

Oska Travel AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Oska Travel AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: 1.890,-

Tidsrom: 230413 - 300413

Reisemål: Italia

Saken gjelder:

Saken gjelder standard på rundreise i Italia.

Klager på vegne av 22 deltagere, anfører følgende forhold:

Mange hoppet av guidingen fordi de ikke fikk noe ut av den bl.a fordi den engelske uttalen nærmest var uforståelig. I Roma valgte flere taxi for egen regning for å få med seg Spansketrappen og Trevifontenen.

De krever kr.945,- per person i prisavslag.

Oska Travel har anført at de har levert en reise som lovet.

Guidingen ble gjennomført med lokale offentlig lisensierte guider, som de er forpliktet til å bruke. Språkkunnskapene er testet og turene tilrettelagt fra offentlig hold.

Hotellene er beskrevet som 3-stjerners «nasjonal kategori».

Alle hadde denne standard. Under en gruppereise må mye koordineres og det fører til at tidspunkter må endres, at noen må vente etc. Dette er gruppereisens karakter. Programmet var ambisiøst og mye skal oppleves på kort tid.

Båtreisen til og fra Venezia skal være en spesiell opplevelse og blir av mange sett på som det. Oska Travel mener klagepunktene ikke gir grunnlag for kompensasjon, men fordi kundene ikke var fornøyd med reisen tilbys de et gavekort på kr.500,- per person.

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 med mindre de avhjelpes innen rimelig tid etter at den reisende har meldt fra om problemet på stedet. Når det gjelder guidingen i byene, legger nemnda til grunn at turarrangør benyttet seg av lisensierte guider som de er forpliktet til å gjøre.

Nemnda har ikke grunnlag for å fastslå at guidenes standard avvek så mye fra hva man kunne forvente at det utgjør en mangel ved reisen.

Heller ikke når det gjelder hotellstandard og mat, finner nemnda det tilstrekkelig sannsynliggjort at det foreligger et slikt avvik fra det som kunne forventes, at det foreligger mangler ved reisen. Nemnda vil tilføye at når det gjelder hva en reisende med grunn kan forvente av standard, må det i tillegg til den øvrige forhåndsinformasjon også legges vekt på reisens pris.

Klager har også påberopt mangler når det gjelder transport, informasjon og endrede tidspunkter. Nemnda kan ikke se at det på disse punkter foreligger mangler i forhold til hva som må forventes på en gruppereise med buss/båt. Det er etter dette ikke grunnlag for å anbefale prisavslag, men nemnda forutsetter at Oska opprettholder sitt tilbud om gavekort.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda kan ikke anbefale at det gis prisavslag.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Karianne Haugom, Ving Norge AS, John-Greger Thorsen, Solia 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.