

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet endringer i rundreisens program.

### Dato

07.03.2019

### Saksnummer

2018-03942

### Tjenesteytere

Kjetils Bussreiser AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en rundreise med buss i Sør England for en person i perioden 05.09.2028 - 15.09.2018. Totalpris kr. 20.990.

Besøket i Salisbury var klagers hovedårsak til at han meldte seg på reisen. Først på bussen fikk han beskjed om at Salisbury ikke skulle besøkes. Forklaringen var at det ikke stod i guidens program.

Også andre oppgitte overnattingsbyer til og fra England ble endret. Brussel ble utelatt begge veier, Exeter og Lübeck ble valgt bort.

Kjøreetappene til, fra og i England var lange. Det var ikke lagt inn fotostopp.

Klager opplevde usikkerhet på bussen i og med det var løse gjenstander på toalettet og fordi guiden gikk usikret i bussens midtgang mens de kjørte.

Klager krever et prisavslag på kr. 5.000 samt kr 1.500 for arbeidet med klagen, totalt kr. 6.000.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde anledning til å avbestille reisen da han fikk tilsendt revidert program ca. fem uker før avreise. Dette benyttet klager seg ikke av. Klager tok heller ikke kontakt med busselskapet etter at han mottok revidert program. Det ble ikke stilt noen spørsmål fra klagers side.

Kjetils Bussreiser stiller seg undrende til hvorfor klager ikke satte seg inn i den endrede reiseruten når han hadde nærmere fem uker på seg til å lese om de nye overnattingsstedene. Av det reviderte programmet fremgår overnatting ved Brussel og ved Salisbury. Kjetils Bussreiser gjør oppmerksom på at Brussel både er region, kommune og by.

Kjetils Bussreisers katalog ble skrevet i november 2017, trykket i desember samme år, altså nærmere ti måneder for turen fant sted. Derfor står informasjon om Mechelen etc. i katalogen, men ikke i revidert program. Det hender en sjelden gang at reiseruten må endres. Etter alt oppstusset om syreangrepet i Salisbury så endret de korkonserten til Winchesterkatedralen. Dessuten valgte de å losjere gruppen utenfor sentrumskjernen med tanke på sikkerheten. De lot guidet rundtur bli stående på programmet i tilfelle forholdene skulle roe seg, men det gjorde de ikke. Samme dag som turens avreise, den 5. september, var det igjen fullt oppstyr i media om syreangrepet. Ledelsen i Kjetils Bussreiser tok da den avgjørelsen om at denne guidede rundturen måtte utgå, grunnet uforutsette hendelser/ sikkerhetsmessige årsaker for kunder og ansatte.

Med nærmere 50 personer på tur kunne de ikke innfri klagers ønsker om å stoppe for fotografering, samt "opplevelser og stopp" underveis. Årsaken til dette var blant annet kjøre- og hvilebestemmelser for bussjåføren, samt trafikale utfordringer etc.

På denne turen hadde klager en dyktig sjåfør med 30 år bak rattet og en hyggelig reiseleder med 30 års erfaring som flyvertinne i SAS.

En forandring av reiserute utløser ikke noen rett til tilbakebetaling eller erstatning. Klagers krav avvises.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Kjetils Bussreiser AS.

### **Nemnda bemerker**

Når et turprogram endres vesentlig skal arrangøren skriftlig underrette kunden om dette. Arrangøren skal samtidig opplyse at kunden har rett til å heve kjøpet av reisen dersom endringene medfører at reisen vil lide av vesentlige mangler for kunden etter endringen. Kunden kan i stedet for å heve kjøpet kreve prisavslag, jfr. Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 6.3 annet ledd.

Så vidt nemnda kan forstå er den eneste måten underretning om endringene er gitt på, en utsendelse av et program uten nærmere underretning om hva som var blitt endret. Å karakterisere de endringene som er gjort som "et par små forandringer", er etter nemndas syn ikke treffende.

Nemnda legger til grunn at det ble foretatt vesentlige endringer. Blant annet gikk byen Salisbury ut av programmet. Begrunnelsen for dette er så vidt nemnda kan se at byen kunne utgjøre en sikkerhetsrisiko. Når det gjelder slike vurderinger bør en

turoperatør, for å bruke en slik begrunnelse, ha lest UD's reiseråd, eventuelt tatt kontakt med andre relevante organer. Det er mange større byer i Europa som har vært utsatt for terrorangrep på gater, markeder og åpne plasser, uten at man fraråder noen å reise dit. Brussel inngikk som et eksempel i turprogrammet.

Etter nemndas syn led det som ble levert av mangler. Spørsmålet er hvilket prisavslag dette bør føre til.

Nemnda anbefaler etter en samlet vurdering at klageren gis et prisavslag på 15 % av reisens pris, avrundet til kr. 3.150.

Når det gjelder eget arbeid med en klage er det lang praksis både i domstoler og klageorganer på at dette ikke honoreres.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på 15 % av reisens pris, avrundet til kr. 3.150.

### **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Hana Temsamani (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)