

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Oberammergau via Berlin og Salzburg, 5. - 16. september 2010. Krav om prisavslag grunnet avvik fra programmet.

Dato

..

Saksnummer

253/10

Tjenesteyter

Si-Reiser AS

Klager: X

Turarrangør: Si-Reiser AS

Antall reisende: 6

Reisens pris: 105.300

Saken gjelder:

Reise til Oberammergau via Berlin og Salzburg, 5. - 16. september 2010.

Krav om prisavslag grunnet avvik fra programmet.

Klagerne har i det vesentlige anført:

I følge klagernes turprogram - både det foreløpige og endelige - står det:

«På denne turen skal vi besøke Øst-Tyrol etter oppholdet i Oberammergau.

Zell Am See ligger nydelig til ved Zellersjøen midt i Sound og Music-land med vakre Tyrolbygder og majestetiske fjell rekker på alle kanter. Vi tar dagsturen over et av Europas høyeste fjellpass Gross Glockner til Heiligenblut og til Hitlers Ørnerede i Berchtesgaden».

Dette var bl.a. de mål på turen klagerne hadde gledet seg spesielt til. Stor ble derfor overraskelsen da det viste seg at ingenting av dette sto på programmet.

Det viste seg at både det foreløpige som det endelige programmet inneholdt feil.

Gjennomføringen av reisen var også mangelfull. Klagerne fikk ikke den reisen de hadde forutsatt ved bestilling.

Klagerne krever 25 % prisavslag. Det vises for øvrig til klagernes brev.

Si-Reiser har i det vesentlige anført:

Ved en feil fra Si-Reiser ble det til noen reisende sendt ut et program der fremsiden av programmet - ingressen - for turen var feil. Her står det at man skal til Zell Am See i Øst Tyrol. Det var aldri meningen. Inne i turprogrammet var programmet korrekt.

Feilen ble oppdaget ved at noen av de reisende ringte og gjorde Si-Reiser oppmerksom på det.

Si-Reiser forsøkte å avhjelpe problemet ved bl.a. å besøke Ørneredet, slik det stod på fremsiden av programmet. Tur til Gross Glockner ble det imidlertid aldri.

Si-Reiser har tilbudt en kompensasjon på 500 kroner + dekning av «postbussen» til Ørnerede med 130 kroner.

Si-Reiser finner ikke å kunne etterkomme klagerens krav.

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. Avtalen ansett inngått ved bekreftet bestilling, jf. vilkårene pkt 1.

Det fremkommer klart av forsiden på programmet, både det foreløpige og det endelige, at man bl.a. s kjøre over Gross Glockner og besøke Ørneredet.

Nemnda er av den oppfatning at klagerne måtte kunne gå ut fra at dette medførte riktighet, og at dette således var en del av avtalen. Informasjonen fremkommer tydelig, og nemnda er av den oppfatning at klagerne ikke kan lastes for at de først på et senere tidspunkt oppdaget at dagsprogrammet var annerledes.

Nemnda finner for øvrig at klagerne i det vesentlige fikk reise i overensstemmelse med det avtalte. Nemnda bemerker i denne forbindelse at en på en slik reise må regne med visse justeringer i programmet og at uforutsette problemer, som for eksempel glatte veier, kan oppstå.

Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlige ulemper for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2. Manglene ble i dette tilfellet delvis avhjulpet ved at det ble arrangert besøk til Ørneredet.

Nemnda er enig med partene i at det er grunnlag for et forholdsmessig prisavslag. Dette anbefale satt til kr 1.500 per person. Til fradrag går kr 630 per person dersom det er utbetalt.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne gis et prisavslag på kr 1.500 per person. Til fradrag går kr 630 per person dersom det er utbetalt.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Anne Edvardsen, Ving Norge AS

Vigdis Fiske, Amisol AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge AS, Vigdis Fiske, Amisol 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.