

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise med Colorline t/r Kiel. Krav om prisavslag grunnet manglende tilbud til barn.

Dato

09.11.2011

Saksnummer

122/11

Tjenesteyter

Colorline AS

Klager: X

Turarrangør: Colorline AS

Antall reisende: 4

Reisens pris: kr 3780

Saken gjelder:

Reise med Colorline t/r Kiel. Krav om prisavslag grunnet manglende tilbud til barn.

Klager har i det vesentlige anført:

Colorline averterte med vinterferiecruise med spesialunderholdning for barn i uke 8,9 og 10. Klagerne reise i uke 10. Da de kom om bord, fikk de vite at det ikke var noe spesielt program for barna denne uken. Captain Kid var sendt hjem.

Dette var en stor skuffelse for ungene.

Klager krever prisavslag.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Colorline har i det vesentlige anført:

Colorline beklager at det var en trykkfeil på deres hjemmeside.

Captain Kid var ikke til stede i uke 10. Colorline har forståelse for at dette var negativt for kunden.

Captain Kid er ikke noe man betaler ekstra for, men en hyggelig «medarbeider» i skolens ferier. Det meste av det oppsatte/annonserte programmet for barn var tilgjengelig selv om Captain Kid ikke var om bord.

Colorline har tilbudt klager oppgradering ved neste reise, alternativt et avslag på kr 750 på neste reise. Kunden har takket nei til dette.

Nemnda bemerker:

Pakkereisen er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen. 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, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger gitt i turarrangørs katalog m.v., jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 2.

Det var et avvik fra det avtalte at Captain Kid ikke var om bord.

Nemnda legger videre til grunn at programmet for barn var noe redusert, jf. klagers anmerkninger på programmet.

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 ikke avhjulpet, og nemnda anbefaler at klagerne gis et prisavslag på kr 750.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne gis et prisavslag på 750 kroner.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Unn Vestad, Tyrkiareiser AS

Helga G. Hermansen, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann. Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet. Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet. Unn Vestad, Tyrkiareiser AS. Helga G. Hermansen, 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 tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.