

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelde MC-tur i USA.

Dato

03.09.2013

Saksnummer

72/13P

Tjenesteyter

Route66USA

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Route66USA

Antall reisende: 17

Reisens pris: 312.775,-

Tidsrom: 230213 - 040413

Reisemål: USA

Saken gjelder:

Saken gjelde MC-tur i USA.

Klager, på vegne av et reisefølge på 17 personer, anfører at etter programmet skulle den reisen de kjøpte for kr.31.275,- per person, inneholde langt mer enn det de fikk. Dessuten påløp det utgifter, ca kr.500,- per person, til transport på grunn av avsidesliggende hoteller. Klagen gjelder i hovedsak de fire siste dagene i Daytona, som var selve hovedformålet for reisen. Der var de lovet 3 private luksusvillaer med eget svømmebasseng, samt privat sjåfør som skulle kjøre dem rundt til arrangementer og utflukter. I stedet ble de etterlatt til seg selv på et hotell og måtte komme seg rundt med taxi. Også de øvrige hotellene på turen var av dårlig standard - gulv som var så møkkete at de måtte gå med sko inn og sengetøy så skitne at de måtte sove med klærne på - og med beliggenhet utenfor all sivilisasjon.

Byene de skulle besøke, var som regel så langt fra hotellene at middager måtte inntas på bensinstasjoner. Det ble også foretatt store endringer i programmet, som noen først fikk beskjed om i bussen fra flyplassen til hotellet i LA.

Det virket som deltagerne var prøvekaniner på en rekognoseringsstur som ikke hadde blitt kjørt tidligere. De fikk ufullstendige og gale opplysninger om behovet for klær, og mange fikk derfor store problemer på grunn av kulda og måtte handle inn kjøreklær. De krever i alt kr.5.000,- i prisavslag per person i kompensasjon for utlegg og for en dårlig planlagt tur.

Route66USA har opplyst at det var første gang de arrangerte denne turen og de fleste var svært fornøyde. Ved å melde seg på har deltagerne godtatt betingelsene. Sammenlignet med andre turer og med antall dager på sykkel, var dette en rimelig tur. Deltagernes tilbys kr.1.500,- i rabatt på ny tur.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf pakkereiseloven § 6-1. Opplysninger i programmer og på internett inngår som en del av avtalen. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag.

Turarrangør har overfor nemnda ikke kommentert de ulike elementer i klagen, men har skrevet følgende: « Route 66 International som dere rettmessig har sendt dette til forteller oss at de bestrider klagen 100% og henviser til betingelser og vilkår kundene ha godtatt på arrangørens side: www.route66usa.info»

Heller ikke i korrespondansen med klagerne har turarrangør kommentert de enkelte punkter som er tatt opp på annen måte enn slik det er gjengitt ovenfor.

Nemnda legger på denne bakgrunn klagerens fremstilling av saken til grunn for sin avgjørelse. Nemnda finner at kravet om et prisavslag på kr.5.000,- er en passende kompensasjon.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda anbefaler at det gis et prisavslag på kr.5.000,- per person.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Christine Tang, Detur Norway AS, Marianne Delbekk, Apollo Reiser 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.