

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder utflukter på Madeira.

### Dato

18.09.2013

### Saksnummer

22/13P

### Tjenesteyter

Vitaltour AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

### Turarrangør: Vitaltour AS

### Antall reisende: 2

### Reisens pris: 18.990,-

### Saken gjelder:

Saken gjelder utflukter på Madeira.

**Klager anfører at han bestilte tur til Madeira på grunn av de fine utfluktene som var beskrevet av Vitaltour. De bestilte «Fjellturpakke 2 dager» som består av 2 heldagsturer og han ga uttrykk for at de ville ha turene den første uken av oppholdet. På velkomstmøtet ble dette bekreftet. De møtte opp lørdag 20/10 til avtalt tid, men bussen kom ikke. De ringte så Vitaltour og fikk vite at bussen nå var kommet så langt at den ikke kunne snu, men at de ville få ny tur neste lørdag.**

Tirsdag møtte de igjen opp for den andre turen, men etter å ha ringt kontakttelefonen, fikk de vite at turen va avlyst på grunn av dårlig vær.

Det hadde de ikke fått noen beskjed om før de selv ringte.

Heller ikke påfølgende lørdag 27/10 ble de hentet som avtalt.

Dagen etter hadde de møte med guiden, som ga dem en «Espetada-aften» og en øytur som plaster på såret fordi de ikke hadde blitt hentet til noen av turene.

De har aldri gitt uttrykk for at de aksepterte dette som full kompensasjon og de krever ny tur til Madeira.

**Vitaltour har opplyst at det skjedde en feil i deres system slik at fjellturpakken ikke ble registrert på korrekt måte. Klager har imidlertid blitt kompensert tilstrekkelig med de**

**to andre gratis utfluktene, og de hadde bekreftet til guiden at de var tilfredse med det. Vitaltour anser ikke fjellturutfluktene som hovedformålet ved kundens reise.**

Fjellturene ble bestilt av klager 10. oktober, 8 dager før avreise, mens selve Madeiraturen ble bestilt 7. august.

#### **Nemnda bemerker:**

Nemnda legger til grunn at årsaken til at klager ikke ble hentet til utfluktene den 20/10 og 27/10 var feil i Vitaltours system. Dette utgjør en mangel ved reisen.

Mangler kan gi grunnlag for prisavslag, pakkereiseloven § 6-1, eller heving av avtalen og full tilbakebetaling dersom mangelen er vesentlig og formålet med reisen av den grunn blir vesentlig forfeilet, § 6-3.

Det forhold at klager bestilt fjellturene lenge etter selve reisen, er ikke nødvendigvis en indikasjon på at ikke fjellturen var en hovedårsak for å reise til Madeira.

Det arrangeres mange fjellturen der og klager kan ha regnet med at det gikk an å melde seg på når han var kommet frem. Da han fikk Vitaltours brosjyre om utfluktene ca. 2 uker før avreise, meldte han seg imidlertid på for å være sikker på å komme med.

Nemnda finner likevel ikke å kunne legge til grunn at lovens kriterium for å heve avtalen er oppfylt - jf. § 6-3 sitert ovenfor. At de ikke kom på fjellturen som de var påmeldt, utgjør som nevnt en mangel, men ikke en så vesentlig mangel at hele reisen av den grunn blir vesentlig forfeilet. Etter en helhetsvurdering finner nemnda at klager bør gis et prisavslag på kr.2.000,-. Nemnda har da lagt til grunn at klager ikke hadde akseptert de to andre utfluktene som full kompensasjon.

#### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda anbefaler at det gis et prisavslag på kr.2.000,-.

Vedtaket var enstemmig.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS, Vigdis Lund Eriksen, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*