

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag da rundreisen ikke ble gjennomført i forhold til det oppsatte programmet, dårlig standard på bussen og overbooking.

### Dato

12.02.2016

### Saksnummer

83/15P

### Tjenesteyter

Albatros Travel

### Saken gjelder:

Krav om prisavslag da rundreisen ikke ble gjennomført i forhold til det oppsatte programmet, dårlig standard på bussen og overbooking.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en 13-dagers rundreise på Sri Lanka i perioden 16.02.15 - 28.02.15

Den første bussen var i dårlig stand og den brøt til slutt sammen. Dette medførte ventetid for gruppen før de ble stuert sammen i en liten buss og fikk en kjøretur i stadig større fart.

Bussen punkterte til slutt og var nær en kollisjon med møtende trafikk. Dette var klagers verste opplevelse på turen, selv om reiselederen og den lokale guiden så ut til å ta alt med knusende ro.

Ifølge programmet skulle de på en «4 timers togtur i vakkert landskap», men ingen hadde klart å kjøpe plassbilletter på toget. Deltakerne ble ledet til første vogn der noen fikk satt seg, andre ikke. Turen var nå blitt redusert til 1 time og den ble meget ubehagelig for flere i gruppen. Klager ble nærmest jaget bakover til en «lavere klasse». Der ble han stående og hadde nok med å holde seg på beina. Klager var handicapet, noe reiseleder og lokalguide nok ikke engang hadde registrert.

De kjørte gjennom området med te-plantasjene en lørdag og søndag og klager gikk glipp av å få tatt bilder av kvinner med kurv på ryggen.

Safarien i Yala nasjonalpark ble også en stor nedtur. Klager var uheldige og fikk en jeep uten vindu foran, så de satt med vind og regn i ansiktet. Alle safarier som var annonsert ved hotellet startet 05:30, mens den norske gruppen dro av sted på ettermiddagen. Utbyttet var magert.

Etter så mange nedturer lengtet klager etter 4 netter på et godt hotell. Da de sjekket inn fikk de ingen informasjon og lokalguiden bare forsvant. Det viste seg at de hadde blitt ombooket

til et annet hotell enn bestilt. Skuffelse og sinne var det som preget gruppen da de fikk vite at de måtte ha 2 netter på et langt dårligere hotell enn lovet. På stranda jobbet gravemaskinene, så «idyllen» var komplett.

Klager fikk vite at det hadde vært «vannlekkasje» på Pandanus Beach Hotel.

Alt i alt ble hele turen en nedtur, gruppen fikk dårlig informasjon eller ingen informasjon underveis og de fikk ikke utbytte av samtlige av høydepunktene som de hadde gledet seg til.

Klager krever 50% refusjon av reisens pris, kr 9.499 per person.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### **Albatros Travel har i det vesentlige anført:**

Albatros Travel vedkjenner at reisens program ikke har blitt fulgt

Albatros Travel har tilbudt klagerne en kompensasjon på kr 1.750 per person eller et gavekort på kr 2.000 per person med en gyldighetstid på 3 år. I ettertid har Albatros Travel tilbudt alle deltakerne et tillegg på kr 800 slik at kompensasjonen blir på totalt kr 2.550 per person.

Det vises for øvrig til brev fra Albatros Travel.

### **Nemnda bemerker:**

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

Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlig ulempe for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2.

Det er enighet mellom partene om at den varen som ble levert, avvek fra programmet, selv om det er uenighet om graden av avviket.

Nemnda legger klagerens beskrivelse av turen til grunn, inkludert bussturer, togreise, safari på ettermiddagen med en jeep som manglet frontrute, manglende byvandring på grunn av forsinkelse med en buss som kollapset, samt hotellstandard to netter, da det viste seg at hotellet deltakerne skulle bo på i Indurawa Beach-området var overbooket. Nemnda har merket seg at arrangøren finner det tilfredsstillende å transportere turister i gamle busser som ikke er trafiksikre og hvor enkelte deltakere ble plassert på klappseter i midtgangen. Arrangøren synes med dette ikke å ha noen forståelse for sitt ansvar for de reisendes sikkerhet. Nemnda finner det vanskelig å ta stilling til guidens faglige kvalifikasjoner, ut over det faktum at organiseringen av de forskjellige elementene turen besto av ikke ga deltakerne de opplevelsene de var forespeilet i programmet.

Nemnda behandler på samme tid seks forskjellige klagesaker som gjelder samme tur. Beskrivelsen av manglene i stor grad er samstemmige. Nemnda finner det ikke tvilsomt at pakkereisen led av mangler som ikke ble avhjulpet. Manglene gir derfor grunnlag for et forholdsmessig prisavslag.

Etter en samlet vurdering finner nemnda at det bør gis et prisavslag på 25% av reisens pris. Avrundet utgjør beløpet kr 9.500.

**Vedtak:**

Pakkereisenemnda anbefaler at det gis et prisavslag på 25% av reisens pris. Samlet beløp utgjør avrundet kr 9.500.

Vedtaket er enstemmig.

**Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Hanne Åsell, Star Tour 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*