

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon grunnet utflukt som ikke var inkludert.

### Dato

21.08.2018

### Saksnummer

2018-01555

### Tjenesteytere

Amisol Travel AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte rundreise i Egypt for tre personer i perioden 25.03.2018 - 08.04.2018. Totalpris kr. 49.485. Reisen bestod av noen dager på cruise på Nilen og vel en uke på hotell i Sharm el Sheikh.

Før klager bestilte reisen, ba hun om å få en bekreftelse på hva reisen kostet, hva som var inkludert og ikke inkludert i prisen. Klager fikk svar om at utflukter underveis og guide under hele rundreisen var inkludert. Følgelig trodde klager at alle utfluktene og guide var inkludert i tiden de var på rundreise.

Av programmet fremgikk det at de kom til Aswan kveldstid dag fire og skulle fly til Kairo etter frokost dag fem. Det viste seg underveis at de skulle fly til Kairo et døgn senere, dag seks, og at det hverken var inkludert noen utflukter eller guide dag fem i Aswan. Guiden under reisen påtok seg dette mot en betaling på USD 360. Klager valgte å delta på dette og ønsker beløpet refundert. Dette var den eneste muligheten de hadde til å se de stedene Amisol hadde beskrevet i reisebeskrivelsen; Phila tempel, Edfu tempel, Elefantine-øya og Abu Simbel. Klager trodde disse stedene var lagt inn i reiseruten, men at det var blitt en feil i selve programmet. Klager stiller spørsmål ved hvorfor Amisol har beskrevet steder de ikke hadde tid til å besøke. Alternativet for klager hadde vært å oppholde seg i eller i nærheten av båten hele dagen. Dette anså klager som en bortkastet dag, så de valgte å følge guiden på tur.

Klager fikk svar fra Amisol om at stedene var beskrevet fordi gjestene skulle vite at det "var muligheter for et besøk". Ved avreise dag fem hadde det imidlertid vært helt umulig. Klager hadde bedt om å få opplyst hva som ikke var inkludert, og hva de eventuelt kunne bestille på forhånd. De ikke fikk noen tilbakemelding om dette. Videre ble det informert om at Amisol Travel hadde opplyst at endringer i programmet kunne skje. Dette måtte

etter klagers syn dreie seg om uforutsette hendelser, noe det ikke var. Allerede i januar 2018 var returdato fra Aswan opplyst å være 30. mars, dvs. dag seks.

De mistet en dag i Sharm el Sheikh og klager kunne krevd refusjon for dette. Da hun ikke visste hvor mye av reisens kostnader som ble betalt til hotellet, valgte de heller å kreve utgiftene til utflukten refundert.

Klager har følgende kommentarer til Amisols tilsvaer:

1. Flytidene har ikke endret seg. Allerede 21. januar var avreisen fra Kairo oppsatt til å være 30. mars.

2. Programmet dag to stemmer ikke. Arrival time til Luxor var 17.50 ifølge flybilletten. Klager kom såpass sent til båten at de kun fikk se ett tempel den kvelden. Siden det var mørkt og det var sent, ble det en kort og ikke fullgod sightseeing. Den oppgitte lunsjen ble det ikke noe av.

3. På kvelden dag fire fikk klager opplyst av guiden at de ikke skulle reise tilbake om morgenen dag fem som oppgitt i programmet. Dette kom overraskende på klager, og de var glade for at guiden påtok seg å vise dem rundt mot betaling. Alternativet var ikke særlig forlokkende. Det fristet ikke å gå i land for å bli overfalt av masete selgere eller tilbringe en hel dag på båten. Klager kunne heller ikke melde seg på ekstra utflukter og stiller spørsmål om hvem dette skulle vært til. Det var ingen reiseleder der. Klagers gruppe på tre var de eneste nordmennene på båten. Klager mener de burde vært gjort oppmerksom på det på forhånd. Klager var sikre på at Amisol ville være fornøyd med at de hadde løst problemet som oppsto som følge av Amisols feil, og ikke minst for at de ble gjort oppmerksom på feilen, slik at de kunne rette opp reiseprogrammet på internett.

4. Klager gikk ut fra at siden Amisol feilaktig hadde "bestemt" at klager skulle dra fra Aswan tidlig dag fem, måtte de sløyfe nærmere beskrivelse av utfluktene denne dagen, selv om disse i utgangspunktet var inkludert. Selve Aswan og stedene klager kunne besøke fra Aswan var nærmere beskrevet i rosende omtale i programmet på nettet. Klager stiller seg spørrende til vitsen med dette dersom de ikke skulle dit og heller ikke hadde mulighet til å reise dit. Klager mener dette ville ha vært "lureri" for å få solgt reiser. Klager hadde på forespørsel fått oppgitt at alle utflukter var inkludert, uten noe forbehold.

Klager fikk ikke noen informasjon om alle tidspunkter for besøk som var inkludert, slik Amisol Travel hevder.

Klager krever et prisavslag på USD 120 per person, totalt USD 360.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

## **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Amisol Travel bekrefter at det ble endringer på flyreisen tilbake fra Aswan til Kairo og videre til Sharm el Sheikh. Flytidene mellom disse to byene kan dessverre endre seg på grunn av endringer i oppsatte innenriksflyvninger i Egypt.

Følgende utflukter er inkludert i reisen og beskrevet på deres internettsider:

"Oversikt rundreiseprogram

### **DAG 1**

Ankomst søndag

Møte med reiseleder& guide

Transport til hotell i Sharm el Sheikh

### **DAG 2**

Avreise med fly til Luxor (via Kairo)

Transport til cruisebåt på Nilen

Lunsj serveres ombord

Guidet tur til Karnak og templene i Luxor

Middag på båten

### **DAG 3**

Frokost på båten

Guidet tur til Kongenes dal og Dronning Hatshepsuts tempel

Cruise til Edfu via Esna

Overnatting i Esna

### **DAG 4**

Frokost på båten

Guidet tur til Horus temple i Edfu

Guidet tur til templene i Komombo

Overnatting i Aswan

### **DAG 5**

Frokost ombord

Flytur til Kairo

Besøk i det egyptiske museum

Lunsj serveres ved pyramidene

Guidet tur rundt pyramidene

Flytur til Sharm el Sheikh

Som programmet viser, var det ikke inkludert utflukter i Aswan.

Da det ble en ekstra dag i Aswan, hadde klager muligheten til å melde seg på ekstra utflukter. Disse er beskrevet på Amisol Travels internettsider, men som programmet viser er de ikke inkludert i selve rundreisen.

Amisol Travel har sendt klager følgende e-post den 10.01.18:

"Pris på Ramses Rundreise med avgang 25.3.18, 2 uker

Dobbeltrom kr 30 790,-

Enkeltrom kr 18 695,-

Pris og tilgjengelighet p.t.

Prisen inkluderer:

Fly tur /retur Sharm el Sheikh/Oslo (utreise/hjemreise)

Innenriksfly i Egypt:

Sharm el Sheikh/Kairo

Kairo/Luxor

Aswan/Kairo

Kairo/Sharm el Sheikh

Cruise med helpensjon fra Luxor til Aswan.

Utflukter underveis

Kairo:

Besøk i Nasjonalmuseet

De 3 pyramidene i Giza samt Sfinksen

Guide under hele rundreisen.

Første natt på turen samt uke nr 2, på hotell i Sharm el Sheikh.

Her kan vi per i dag ikke bekrefte hvilket hotell.

Legger ved en lenke til beskrivelsen av rundreisen

<https://www.amisol.no/reisemal/egypt/rundreise/>

Amisol Travel kan ikke se at det foreligger grunnlag for refusjon da utfluktene i Aswan ikke var beskrevet som inkludert.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Amisol Travel AS.

### **Nemnda bemerker**

Arrangøren kan ikke endre avtalevilkårene eller reisens spesifikasjoner til ulempe for kunden etter avtaleinngåelse med mindre det er tatt forbehold om å endre spesielt

angitte ytelser og forbeholdet uttrykkelig fremgår av den enkelte avtale, reisebevis eller annet avtaledokument.

De fleste reisearrangører inntar forbehold om endringer i sine vilkår, slik også Amisol har gjort. Spørsmålet er imidlertid hvor langt et slikt forbehold rekker.

Arrangøren plikter å underrette kunden skriftlig så snart som mulig dersom han ønsker å endre betingelser eller innhold. Arrangøren plikter også å underrette kunden om at kjøpet under visse omstendigheter kan heves eller at det kan kreves prisavslag. Alle forbehold må leses innskrenkende mot arrangøren med blick for det overordnede synspunkt at det som leveres skal være forenlig med det produktet som er bestilt og betalt før avreise.

I dette tilfellet ble reisen endret slik at klageren fikk en dags kortere hotellopphold fordi flyreisen fra Aswan til Kairo ble utsatt med et døgn. Slik nemnda ser det, er dette ikke en endring som kan foretas under dekke av at det er tatt forbehold om endringer i avtalen.

Det fremgår av vedleggene at den elektroniske billetten som oppgir flytider og datoer er utstedt 21. januar. I denne billetten oppgis avreise fra Aswan til 30. mars, og ikke 29. mars som opprinnelig avtalt. Flybilletten er utstedt mer enn to måneder før avreisen fra Norge. Etter nemndas syn plikter arrangøren i et slikt tilfelle å gjøre kundene oppmerksom på endringen. Hadde det vært gjort kunne kundene ha planlagt hvordan dagen skulle benyttes. Ett døgn hotellopphold med helpensjon kunne også ha vært avbestilt. Slik det nå ble hadde de kun to valg, enten å bli ombord i båten og mer eller mindre kaste bort dagen eller å betale det guiden forlangte for en guidet tur.

Etter nemndas syn var det som ble levert beheftet med mangler slik det fremgår av beskrivelsen ovenfor. Nemnda anbefaler etter en samlet vurdering av det gis et prisavslag, som passende kan settes til kr. 1.000 pr. reisende, totalt kr. 3.000.

## **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at det blir gitt et prisavslag på kr. 1.000 pr. reisende, totalt kr. 3.000.

## **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)

Ellen Pytte (TUI Norge AS)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Ingvild Bjørnstad (Forbrukerrådet)

Line Vestgård (KILROY Travel AS)