

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om erstatning for manglende frembringelse til hotellet pga. karneval og liten velvilje fra guidene.

Dato

16.11.2016

Saksnummer

122/16P

Tjenesteyter

Star Tour AS

Saken gjelder:

Krav om erstatning for manglende frembringelse til hotellet pga. karneval og liten velvilje fra guidene.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager på 71 og 78 år bestilte en 2 ukers reise med innkvartering på Hotel RIU Palmeras i perioden 27.02.16 - 12.03.16.

Om ettermiddagen den 25.02.2016 mottok en i reisefølget e-post fra Star Tour:

«På lørdag den 27/2 når dere ankommer Playa del Inglés kommer det til å være Karneval i Playa del Inglés. Dette medfører til at deres transfer til hotellet kan ta noe lengre tid da det kommer til å være en del avsperringer og arrangementer. Det betyr at det blir et lite stykke å gå fra bussen til hotellet. Vi har guider på plass til å veilede dere. Karnevalet pågår mellom den 19/02-28/02, men lørdag 27/2 går det største karnevalstoget som kan komme til å påvirke trafikken. Dette betyr også at det kommer til å være mye mennesker, fest og musikk til sent om natten. Nøl ikke med å kontakte oss om dere har noen spørsmål eller lurer på noe. Vi håper at dere får en herlig ferie!»

Informasjonen ble kun sendt på e-post. Informasjonen ble tolket som relativt uskyldig. Klager tåler et karneval, og det skulle bare være «et lite stykke å gå fra bussen til hotellet». «Guider» i flertall skulle møte klager. Informasjonen var ikke gradert eller kommentert av Star Tour på en måte som talte for at endringen kunne gi klager en negativ opplevelse av betydning, utover litt støy og en forsinket ankomst. Star Tour informerte heller ikke om den reisende sin reklamasjonsplikt jf. Pakkereiseloven § 5-1 jf. § 4-6.

Ikke alle i reisefølget ble kjent med informasjonen før reisen pga. den korte tiden frem til reisedato. Det ble ikke gitt SMS varsel eller lignende.

Bussen stoppet utenfor sentrum, og klager ble møtt av en et par guider. Totalt var de ca. 20-30 reisende. Ved bussen ble det opplyst at alle måtte frakte egen bagasje frem til hotellet. I klagers tilfelle var det 15 kg + håndbagasje på 5 kg.

Heldigvis skulle dette være et «lite stykke», og klager var glad for at hun hadde hjul på den tyngste kofferten.

Guiden begynte å gå før klager som nest-sistemann var kommet ut av bussen. Hun måtte halse etter gruppen for at den ikke skulle forsvinne i folkemengden. Etter hvert møtte de trapper, hvor all bagasje måtte bæres. Et kne begynte etter hvert å svikte i trappene, og klager ba flere ganger om roligere tempo for å klare å henge med pga. kneet. Gruppen måtte stadig vente på klager, men tiltak ble ikke gjort fra reiseselskapet sin side. Heller ikke da klager orienterte guiden om kneet. De andre i reisefølget hadde mer enn nok med egen bagasje.

Totalt sett ble «et lite stykke» til ca. 2 km med bæring og sleping av 20 kg, ilagt passasjer med trapper opp og ned i bygatene. Kneet verket, og ved ankomst hotellet ga klager klar melding til guiden om at dette ikke var bra nok. Klagers mann fikk senebetennelse i håndleddet av turen. Begge er normalt aktive.

Dagen etterpå var klager ikke i stand til å forlate hotellet. Etter hvert kunne hun heller ikke bevege seg ut av hotellrommet pga. kneet. Klagers mann, som selv er lege, undersøkte kneet, og klager kontaktet guiden for å få tak i krykker, slik at hun kunne bevege seg til matsalen. Dette ble raskt avvist av guiden, som sa at krykker kunne de ordne selv på en klinikk. Mer info eller hjelp fikk de ikke fra Star Tour. Heldigvis klarte klagers mann etter en lengre gang tur (2 km hver vei) å finne fram til en klinikk der han fikk låne krykker.

To ukers sosialt samvær med mann og venner ble til dager inne på hotellrommet eller på balkongen. Dette er en reise de skulle ønske de var foruten. Kneet er fortsatt ikke restituert, og hele formålet med reisen ble forfeilet.

Anførsler:

Hele turen kunne vært annerledes om Star Tour i det minste hadde tatt kostnaden med flere guider el. for å hjelpe til med koffertene. Det var også mulig å ha biler/kofferttraller klare for transport på andre siden av karnevalstoget som de måtte krysse.

Klagen er begrunnet i klagers individuelle opplevelse, men hun velger og å klage i håp om at dette kan gi Star Tour et økonomisk incitament til å investere litt i alternative løsninger når en endring i en avtalt reise skjer.

Krav:

Prisavslag jf. § 6-2: Mangelen med turen ble ikke forsøkt avhjulpet av Star Tour jf. ovenfor. Klager krever et prisavslag som står i forhold til at en reise til kr 26.000 ble totalt ødelagt. Det er en klar årsakssammenheng mellom mangelen, skaden og en ødelagt tur. I og med at begge er berørt kreves et prisavslag lik 50% av samlet turkostnad, dvs. kr 13.000.

Alternativt kreves;

Erstatning jf. § 6-4: Klager regner seg selv som en ganske vanlig kunde for Star Tour, og hun reiste uten en kjent skade. Mangelen/manglende tilrettelegging av transporten har

voldt klager «en vesentlig ulempe» ved en ødelagt tur, og lang tid med vond fot. Kravet på erstatning er kr 13.000.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Star Tour har i det vesentlige anført:

Årsaken til at bussen ikke kunne kjøre frem til Riu Pamleras var det pågående karnevalet i Playa del Inglés. Dessverre kunne ingen av bussene kjøre frem til Riu Palmeras.

Star Tour tar selvkritikk på at klager ikke mottok beskjed om dette i forkant - slik at de hadde fått muligheten til å planlegge dette på en annen måte. Klager krever erstatning for manglende frembringelse til hotellet og erstatning for en komplett ødelagt ferie, samt liten velvilje fra guidene.

Star Tours reklamasjonsavdeling har kun mottatt denne ene klagen fra kunder som måtte gå. Star Tour er enig i at situasjonen var vanskeligere for klager på grunn av hennes dårlige kne. Tilbudet de har gitt klager er for at Star Tours informasjon om transporten kom så sent, og for ulempen det var å gå denne avstanden frem til hotellet.

Star Tour har tilbudt klager en kompensasjon på 800 kroner i kontantutbetaling eller et reisegavekort på kr 1.500.

Star Tour kan ikke imøtekomme kravet på 13 000 kroner i kompensasjon.

Det vises for øvrig til brev fra Star Tour.

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.

Innledningsvis legger nemnda til grunn at arrangøren først ca. to dager før avreise informerte noen av de reisende om karnevalet og vanskelighetene med transport frem til hotellet. Det legges videre til grunn at det ikke ble gitt noen opplysninger om avstanden mellom det stedet bussen stanset og hotellet. Klageren ble dermed ikke gitt noen mulighet til eventuelt å trekke seg fra reisen eller pakke sin bagasje på annen måte enn i en tung koffert.

Slik saken er beskrevet fra klagerens side, var hun nylig ferdigbehandlet for en kneskade før hun reiste på ferie. Hun hadde ikke problemer med kneet på flyplassen.

Det legges til grunn at turen med bagasje med en vekt på ca. 20 kilo strakk seg over ca. 1, 5 til 2 km, og at det var trapper som måtte forseres slik at bagasjen ikke kunne trilles, men til tider måtte bæres. Det legges også til grunn at klageren ikke ble tilbudt noen assistanse fra arrangørens side.

Nemnda legger videre til grunn at klageren fikk svært lite assistanse fra arrangørens representanter da det viste seg at hun ikke kunne bevege seg uten krykker. Nemnda legger til grunn at klagerens ektefelle selv måtte finne ut av hvor det var mulig å få lånt krykker.

Nemnda har notert seg at flere av reisefølget var godt voksne personer, og at flere i ettertid har uttrykt sin misnøye med transporten. Skriv fra disse er vedlagt klagen.

Nemnda finner etter en samlet vurdering at reisen led av mangler. Nemnda finner det kritikkverdig at konsekvensene for gjestene av et årlig tilbakevendende karneval kunne bli såpass alvorlige. Konsekvensene for infrastrukturen vel kjent for arrangøren lang tid i forveien. Ingen, verken unge, eldre eller barn bør bære bagasje som er pakket for å fraktes i fly, bil eller buss over lange strekninger. Her er det i tillegg beskrevet en topografi som ikke egner seg til å håndtere bagasje på ca. 20 kilo per person over en så lang strekning. Den dårlige planleggingen fikk som konsekvens at klageren og hennes ektefelle fikk ferien ødelagt.

Nemnda er usikker på om klageren har henvendt seg til sitt forsikringsselskap, da skader under en ferietur som hovedregel er forsikringsmessig dekket.

Når det gjelder prisavslagets størrelse, har nemnda delt seg i et flertall og et mindretall.

Etter en samlet vurdering anbefaler nemndas flertall, lederen og de to forbrukerrepresentantene, at klageren gis et prisavslag på 50% av reisens pris, avrundet til kr 13.000. I prisavslaget ligger også erstatning for det opplevelsestapet klageren hadde i og med at hun på grunn av kneskaden ikke fikk deltatt på aktiviteter utenfor hotellet.

Nemndas mindretall, reiselivsrepresentantene, mener at de reisende burde kontaktet turoperatøren for nærmere avklaring ved at de av helsemessige grunner kunne oppleve det som et problem å gå med bagasje fra bussen til hotellet. De kunne på denne måten, eller etter nærmere avtale etter ankomst, avtalt en alternativ løsning og slik unngått problemene som oppstod.

Reiselivsrepresentantene anbefaler etter dette en kompensasjon tilsvarende 20% av reisens pris for sen informasjon og ulempen med ikke å få transport som avtalt.

Vedtak blir etter dette truffet i samsvar med flertallets syn.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på 50% av reisens pris, avrundet til kr 13.000.

Vedtaket er truffet med den dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Gyrid Giæver, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørлие, Forbrukerrådet, Lisa Jørgensen, Apollo Reiser AS, Anne Edvardsen, Ving Norge AS.

opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.