

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter, forsikring og utflukter.

Dato

18.12.2019

Saksnummer

2019-03510

Tjenesteytere

Route 66 International

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise på 20 dager for fem personer "USA på langs" fra 28.06.2019.

Klager anfører at følgende fremgikk av annonsen da de kjøpte turen: "Alle våre turer inkluderer flyreise såfremt ingenting annet er beskrevet ". På den aktuelle turen stod det ingenting om at flyreisen skulle komme i tillegg. Klager skriver at disse opplysningene nå er korrigert på nettsidene til Route 66. Gruppen på fem personer oppfattet alle dette likt. Klager anfører at de ble overtalt til å kjøpe flybillettene sine selv før avreise og at det var slik det skulle være. Alle fem trodde da at de hadde misforstått og endte opp med å kjøpe flybillettene selv. Noen kjøpte flybilletter tidlig, og det ble brukt i argumenteringen fra selskapet overfor de andre da de også ble overtalt til å kjøpe flybillettene selv. Gruppen som ble på fem personer, kjente hverandre ikke på forhånd og fikk følgelig ikke diskutert saken før de var underveis.

Alle som deltok på denne turen, var av den oppfatning at fly skulle være inkludert. Klager anfører at det som har vært gjort tidligere år, er irrelevant, da klager måtte forholde seg til annonsen/ informasjon de fikk da de kjøpte turen.

Klager skriver at det var opplyst at motorsykkelturene deres inkluderte følgebil og reserve sykkel, dersom det skulle hende noe underveis. Det var ikke med reserve sykkel på denne turen, hvilket førte til at de måtte tegne en forsikring som er dobbelt så dyr som den de i utgangspunktet skulle hatt. Dette har turoperatøren innrømmet og fortalt at de er villige til å tilbakebetale, såfremt klager ikke gikk videre med klagen. Den opprinnelige forsikringen var 35 USD dagen, mens de måtte betale 70 USD per dag. Klager mener reisearrangøren må tilbakebetale 35 USD per dag.

Klager anfører at det av annonseringen fremgikk at de skulle på Harley museum og på Safari i Everglades. Klager mener derfor at dette er noe som skulle vært inkludert i turen. Dersom dette ikke var inkludert, burde arrangøren ha skrevet at de anbefalte disse attraksjonene.

Deltakerne har betalt ulik pris for flybilletten og forsikringen, en har betalt 14 177 kroner flybillett for en person og 525 USD for forsikring, to 28 354 kroner for to flybilletter og 525 USD for forsikring og de siste to 22 578 kroner for to flybilletter og 525 USD for forsikring. Alle har betalt 16 USD per person for museum, 44 USD per person for Everglades.

Klager registrerer at Route 66 i sitt tilsvaer til nemnda har lagt ved et utdrag fra mail korrespondanse som bekreftelse på at klager har godtatt å kjøpe flybilletter. Klager har imidlertid stilt spørsmål ved dette da noe helt annet fremgikk i annonsen.

Grunnen til at de bestilte flybilletter selv såpass tidlig, var at de følte de ikke hadde noe valg. Deltakerne hadde da allerede betalt ca. 75 000 kroner og var redd de ikke ville få dette beløpet tilbake dersom de ikke ble med på turen.

Klager ser også at det blir brukt som argument at de har reist med tjenesteyter før og da bestilt flybilletter selv. Dette stemmer at de bestilte billettene selv, og her var dette opplyst på forhånd og hele beløpet for flybilletter ble trukket fra billettprisen den gang.

Grunnen til at samtlige valgte full forsikring var at det ikke var med ekstra sykkel. Dersom noe hadde skjedd underveis ville, ville de ha vært nødt til å avbryte turen. De kjørte ca. 500 km pr dag, og dersom de mistet en dag på sykkel, ville de ikke hatt noen mulighet til å ta igjen resten av gruppen.

En av de første dagene ble guiden informert om at de trodde flybillettene var inkludert, men dette hadde han ikke noe med. Imidlertid fikk de beskjed om at alt de sa ville bli notert.

Klagers krav: Totalt 81 984 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Route 66 mener denne saken ikke egner seg for behandling i Pakkereisenemnda.

Route 66 International stiller seg uforstående til klagers krav om tilbakebetaling av flybilletter. Route 66 arrangerer USA på langs turen hvert år. Den har aldri vært inkludert fly og Route 66 har aldri opplevd at kundene har misforstått dette som klager her hevder å ha gjort.

Route 66 anfører at tydelig fremgår av deres nettside at fly ikke er inkludert på denne reisen. Det er heller ingen mulighet for å legge inn noen fly informasjon under bookingen av denne turen. Klager har også fått muntlig beskjed om dette via telefon samtale med arrangør før avreise, uten at klager da opplyste om at de hadde forstått det slik at flyreisen var inkludert i reisen. Klager kunne ved dette tidspunkt ha valgt å trekke seg fra turen eller ha opplyst Route 66 om misforståelsen. Det ble ikke gjort.

Det faktum at noen av kundene har booket flybilletter selv såpass lenge før avreise tilsier at de har oppfattet at flybillett ikke var inkludert i pakken Route 66 tilbyr.

Route 66 anfører at denne turen aldri har vært inkludert fly kan bevitnes av guider, regnskapskontor, web ansvarlige samt mange tidligere kunder som kan innhentes som vitner i saken. Route 66 mener at denne saken derfor ikke egner seg for behandling i Pakkereisenemnda.

Ekstra sykkel:

Da gruppen ble såpass liten besluttet Route 66 å kjøre turen uten ekstra sykkel. Klager hevdet så i en telefon samtale til Route 66 etter hjemkomst at de alle hadde blitt tvunget av Harley-Davidson utleier i USA til å betale ekstra forsikring for dette. Da dette var noe Route 66 aldri har opplevd før, beklaget de dette ovenfor klager og tilbød seg å tilbakebetale denne summen dersom det viste seg at de var tvunget å betale denne ekstra summen. Route 66 tok deretter kontakt med Harley-Davidson utleier som avkreftet dette. Kundene velger selv hvilken forsikring de ønsker uavhengig av om reiseselskapet har ekstra sykkel eller ikke sier de. Reiseleder/hoved guide på turen kunne også oppklart denne misforståelsen ovenfor klager om han hadde informert om problemet under signering av forsikring. Noe klager ikke gjorde. Route 66 mener klager har misforstått informasjonen som ble gitt om forsikring hos Harley-Davidson utleieren.

Utdrag fra Route 66 sine vilkår og betingelser:

Mener en deltager seg berettiget til å klage, må denne straks fremmes ovenfor Guide / hjelpeguide som vil forsøke å rette på forholdet. Eventuelle reklamasjoner som ønskes behandlet etter hjemkomst må være arrangøren skriftlig i hende senest 10 dager etter at reisen er avsluttet. Klager som ikke er forelagt reiseleder under selve reisen/oppholdet kan ikke regne med å bli behandlet.

Kommentar fra reisearrangør:

Guide/Reiseleder har ikke mottatt noen klager underveis på turen. Ingen klager om fly. Ingen klager om Harley-Davidson forsikring. Ingen klager om inngangs penger.

Motorsykkel og bil

Deltaker er selv ansvarlig for å tegne tilstrekkelig forsikring for det kjøretøyet han/hun leier iht. Harley-Davidsons regelverk og bilutleiers bestemmelser. Prisjusteringer på forsikringer må påregnes. Endringer i utleieprisene på kjøretøy kan forekomme fra år til år.

Route 66 kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Route 66 International.

Nemnda bemerker

Arrangøren har ansvaret for at reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen, leveres etter avtalen, jfr. pakkereiseloven § 25. Bestemmelsen spesifiserer ikke hva ansvaret omfatter ut over å vise til avtalen, men innholdet utledes også av gitte opplysninger i dokumentasjonen i markedsføringen av den avtalte tjenesten innhold, dvs. i kataloger, brosjyrer, nettsider, annonser i media, med mer.

Arrangørens mangelsansvar omfatter avvik hos arrangøren, men også feil og forsømmelser begått av dem arrangøren svarer for – ansatte, underleverandører av tjenester som omfattes av avtalen – og særlig feil og forsømmelser begått av stedlige representanter på reisemålet. Dersom det foreligger en mangel ved pakkereisen, kan den reisende kreve avhjelp, alternative tjenester, prisavslag eller erstatning etter henholdsvis § 27, § 28, § 31 og § 32. Den reisende skal uten ugrunnet opphold underrette arrangøren om mangler ved reisetjenester som inngår i pakkereiseavtalen jfr. § 26.

Klager har gjort gjeldende krav om erstatning da han trodde flybillett var inkludert, samt at han mente han var forpliktet til å bestille forsikring.

På tjenesteyters hjemmeside fremstår det nå som klart at flybillett ikke er inkludert i denne reisen. På arrangørens hjemmeside kan kjøper velge å enten kjøpe flybillett eller bestille flybillett på egenhånd. Klager har gjort gjeldende at det fremgikk av tjenesteyters hjemmeside da de bestilte reisen at alle turer inkluderer flyreise så fremt ikke annet er beskrevet. Når klager fant ut at reisen ikke var inkludert flyreise valgte de å bestille flybillett på egenhånd da de var redde for å tape kostnader til den øvrige delen av reisen. Pakkereisenemnda har bedt arrangør fremlegge logg fra endringer på nettsiden deres. Tjenesteyter har hevdet at det ikke finnes en slik logg.

På bakgrunn av dette faktum er det vanskelig for nemnda å ta stilling til hva slags opplysninger klager fikk ved bestilling av sin reise. Nemnda vektlegger at klagen består av fem reisende som før den aktuelle reisen samtlige var av den oppfatning av at flyreisen var inkludert. Prisen på reisen tilsier også dette synspunkt. Når da tjenesteyter ikke klarer å fremlegge bevis på det motsatte er det etter nemndas vurdering tilstrekkelig sannsynliggjort at det fremgikk av tjenesteyters nettside at flyreisen var inkludert. Nemnda bemerker for øvrig at også dagens nettside fremstår som vanskelig tilgjengelig og anbefaler tjenesteyter å gjøre informasjonen lettere tilgjengelig for kundene.

Klager har videre gjort gjeldende at han ble presset til å betale en dyr forsikring på motorsykkelen. Det fremkommer av fremlagte vilkår og bestilling at dette ikke var en obligatorisk forsikring, men noe klager selv valgte. Basert på opplysninger i klagen fremgår det også at klager valgte denne forsikringen da det ikke fulgte med en ekstra sykkel på touren og klager var redd for at det skulle oppstå skader underveis på turen.

Det fremkommer for øvrig av reisevilkårene at reisende selv er ansvarlig for å tegne forsikring. Det samme gjelder inngangsbilletter til Harley Museum og Safari i Everglades. Dette er utgifter de reisende må betale selv.

På bakgrunn av ovenstående anbefaler nemnda at tjenesteyter utbetaler 65 109 kroner som samlet er utgifter til flyreisen for klageren som representerer fem reisende.

Nemnda anbefaler at klager gis delvis medhold i sin klage.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

Nemndas representanter

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Ragnar Wiik (Forbruker Europa)
- Anne Edvardsen (Ving Norge AS)
- Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)