

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet hotellstandard og tilleggspakke som ikke var som forventet.

### Dato

20.09.2017

### Saksnummer

2017-01061

### Tjenesteytere

TSS Travel Service Scandinavia

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte rundreise for to personer, "Kypros - Antikk høykultur, hellige apostler & verdensberømte korsriddere". med innkvartering på 4 og 5 stjerners hoteller i perioden 29.01.2017 - 05.02.2017. Totalpris kr. 3.580.

Bussene var dårlige med seter som hverken kunne stilles opp eller ned. De var ikke moderne eller behagelige og klimaanlegget ble sjelden brukt.

Reiselederne var forholdsvis dårlige i engelsk og forstod ikke hva klager sa. De fikk dårlig med informasjon underveis. De som ikke kjøpte tilleggspakkene med måltider og utflukter ble "hengt ut". Klager anfører at guiden kun var pengeinnkrever og ellers usynlig.

Klager kjøpte basispakken "Nytelse" som skulle bestå av rikholdig buffé med internasjonale spesialiteter hver kveld under hele turen, men den første dagen fikk de ikke middag, kun suppe med plastpakket brød. Allerede første dagen klaget de på middagspakken og ba om å få slettet denne.

TSS forespeilet 4 og 5 stjerners hotell og internasjonale retter i middagspakken. Klager fikk verken internasjonale eller tyrkiske retter. Måltidet ble servert i en spisesal/innplastet terrasse med tørkemaskiner som stod på fullt. Klager anfører at hotellet kanskje var 3½ stjerner om sommeren, men holdt ikke tyrkiske sikkerhetskrav.

I det opprinnelige tilbudet fra TSS sto det at en kunne kjøpe tilleggspakker, ikke noe om at de ikke sto for dette. Derimot gikk reiselederen på turen hardt ut med «STOR» pakke, ikke noe om at det var to tilleggspakker, mobbet de som ikke kjøpte dette og ville

ikke høre tale om bare middag. Først da han forstod at noen ikke ønsket noen av de to pakkene, tok han imot bestilling av middagspakken til kr. 1.250 pr. person.

Klager anfører at hun sendte en e-post til TSS allerede første kvelden på Ada Beach hotel, uten å få svar før hun kom hjem. I mailene mellom TSS og klager kom TSS med en uttalelse om at dersom klager hadde gitt beskjed med en gang, kunne dette vært ordnet. Klager ga beskjed både til guiden og TSS første dag på Ada Beach Hotel.

Kyprosturen var ikke tilnærmet det som ble lovet. Etter klagers syn har hun ikke mottatt noe tilbud om ny gratis reise til Kypros fra TSS. Imidlertid fikk klager tilbud om reise mot betaling lik mange andre av TSS sine kunder.

Klager krever kr 1.250 per person i prisavslag, totalt kr. 2.500.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

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

I reiseinformasjon fra TSS fremgår det at rundreisen på Kypros gjennomføres i moderne busser med klimaanlegg. Standarden på alle bussene som benyttes på pakkereisen er underlagt regler fastlagt av turistdepartementet på Kypros samt øvrige gjeldende lover og regler som gjelder for slike kjøretøy. Overholdelse av de gjeldende reguleringer på bussene kontrolleres årlig av TSS´ samarbeidspartner. I tillegg kontrolleres bussene regelmessig av TSS´ kvalitetsmanagement. Alle busser som benyttes til TSS´ pakkereiser er derfor moderne og i tråd med det reisende med rimelighet må kunne forvente basert på markeds- og informasjonsmateriale. Alle ytre og indre funksjoner på bussene skal fungere tilfredsstillende. Lokale reguleringer stiller også krav til at det tekniske anlegget på bussen skal fungere ordentlig og trygt.

De forhold klager har påberopt i forbindelse med bussene inngår ikke i avtalegrunnlaget mellom partene. TSS mener klagen mangler konkrete holdepunkter som kan tale for at bussene ikke var i samsvar med de ovennevnte krav. De forhold klager påberoper vedrørende bussenes standard, gjelder utelukkende forventninger klager har hatt, som ikke er skapt av TSS. Forholdene fremgår heller ikke av avtalegrunnlaget. Bussene som ble brukt under pakkereisen var moderne, og hadde tekniske funksjoner i tråd med gjeldende reguleringer og krav. TSS fastholder at de påberopte forhold knyttet til bussene ikke utgjør en mangel i henhold til pakkereiseloven 5 6-1.

Klager har fremholdt forhold tilknyttet standarden på Ada Beach Hotel, herunder at hotellet var skittent, flere rom skal angivelig ha vært angrepet av ulik type sopp, samt manglende bruksanvisninger for aircondition og manglende belysning i gangen. Av markeds- og informasjonsmaterialet fremgår det at hotellene som TSS benytter som en del av tilbudet, er 4- og 5- stjerners hoteller etter landets egen kategori. Materialet spesifiserer ikke nærmere standard eller øvrige forhold ved hotellet.

Detaljert standard for hvert enkelt rom eller hotellet for øvrig er verken bestilt, betalt eller blitt gitt noe løfte om av TSS. Selv om hotellet oppgir å være et 3,5 stjerners hotell på ulike bookingsider, er det Nord Kypros' kategori av hotellstjerner som er den avtalte standard mellom partene, slik det fremgår av markeds- og informasjonsmaterialet. I henhold til denne kategorien har selskapet 4 stjerner. Hotellet har for øvrig blitt bedt om å sende dokumentasjon på antall stjerner i henhold til den lokale kategori av hotellstjerner i forbindelse med klagen. I tillegg har hotellet opplyst at det per i dag kun har 3 stjerner. Hotellet venter på utfall av vurdering for opprykk til 4 stjerner, men denne vurderingen er per i dag ikke ferdigstilt.

TSS beklager at informasjonen på dette punktet har fremstått som villedende og tilbyr en kompensasjon på kr. 895, som utgjør et 25 % av turens totalpris.

Renhold av hotellet er i utgangspunktet utenfor TSS sin kontroll, da dette planlegges og gjennomføres av hotellet. Tilsvarende gjelder også tilgang til bruksanvisninger for aircondition og manglende belysning i gangen. Slike forhold er for øvrig også noe som klager må kunne regne med kan oppstå fra tid til annen i forbindelse med hotellopphold i utlandet.

TSS anfører at beskrivelsen av hotellets standard i markeds- og informasjonsmateriale ikke er feilaktig, og hotellets standard utgjør derfor ikke en mangel. Klager fikk tildelt et alminnelig standard rom med dobbeltseng/to enkeltsenger, fransk balkong, minibar, TV, air condition og et bad, i tråd med det klager hadde bestilt.

Klager mener buffetserveringen ved hotellet Ada Beach Hotell, der klager tilbrakte de siste fire dagene av pakkereisen, var "veldig dårlig". Betjeningen hadde angivelig vært sur og kjeftende og det ble ikke fylt opp på fat selv om halve spisetiden gjenstod. Klager bestilte tilleggspakken "Nytelse" til kr. 1.250 per person.

Pakkereisenemnda har i en tidligere sak konkludert med at TSS ikke hefter for tilleggspakkene, med mindre det gjelder en ytelse arrangøren selv står for.

Tilleggspakken "Nytelse" er et tilbud fra den stedlige agenten. Det er tale om frivillige ekstraytelser, som ikke er en del av TSS sitt tilbud og som heller ikke er inkludert i pakkereisens pris. TSS er derfor ikke ansvarlig for innholdet i pakken, hvordan pakken blir presentert av stedlig agent, eller hvordan betalingen i tilleggspakkene gjennomføres. Det er for øvrig den aktuelle stedlige agent som mottar slik betaling, ikke TSS.

Klager har også blitt gjort uttrykkelig oppmerksom på at tilbud kunden måtte benytte seg av under oppholdet, og som ikke er beskrevet som en del av pakkereisen eller for øvrig omfattet av reisens pris, ikke er en del av pakkereisen, jf. de alminnelige reisevilkår pkt. 2 siste avsnitt. TSS har også tydelig beskrevet pakkene som frivillige i reisedokumentene

tilsendt klager. Tilleggsytelsene markedsføres som en mulighet som kan bestilles særskilt på reisemålet.

TSS' markedsføringsmateriale angir tydelig hva som er inkludert i pakkereisens pris og hva som ikke er inkludert. Det påpekes at reisens pris kun inkluderer det som er angitt som "inkludert i prisen". Dette bekreftes av de alminnelige reisevilkår pkt. 3.1. Pakkereisens pris inkluderer ikke tilleggspakkene og øvrige aktiviteter som bestilles særskilt på reisemålet. Klager bestemte seg derfor på frivillig grunnlag å benytte seg av tilleggspakken "Nytelse" som verken inngår i avtalen mellom partene eller reisens pris.

Tilleggspakken er derfor ikke noe som omfattes av pakkereisen, og som for øvrig kan anses for å være TSS sitt ansvar. Klager skulle ha tatt dette opp direkte med den stedlige agenten for å få en eventuell erstatning på stedet, jf. sak 75/16P av 11. november 2016.

Klager har fremholdt at reiseledelsen var dårlig, særlig i forbindelse med salg av tilleggspakkene. Guiden var ifølge klager pågående i tillegg til at vedkommendes engelskkunnskaper ikke svarte til forventningene. For at de fremholdte forhold skal kunne utgjøre en mangel, må de innebære at pakkereisen avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen mellom partene, jf. pakkereiseloven 5 6-1. I henhold til oversendt markeds- og informasjonsmateriale fra TSS, fremgår det at guiden skal være engelsktalende. Nærmere detaljer vedrørende vedkommendes kommunikasjonsevner eller fremgangsmåte i forbindelse med salg av tilleggspakkene fremgår ikke av avtalegrunnlaget.

Når det gjelder salg av tilleggspakkene, er dette et tilbud fra den stedlige agenten. TSS hefter ikke for slike tilleggspakker. Dette er en frivillig tilleggsytelse, og TSS er derfor ikke ansvarlig for innholdet i pakken, hvordan pakken blir presentert av stedlig agent samt hvordan betalingen av pakkene gjennomføres. Dette er også klager blitt gjort oppmerksom på. Forhold Klagerne er misfornøyd med vedrørende presentasjonen av tilleggspakkene måtte klager selv ha tatt dette opp med den stedlige agenten.

Klager fremholder at den ene utflukten som inngår i reiseprogrammet til Bellapais ble avlyst som følge av forsinkelser ved et smykkeutsalg i forkant av utflukten. Det fremgår av reiseinformasjonen over pakkereisen at utflukten den femte dagen går til Bellapais. Utflukten inngår dermed i avtalegrunnlaget mellom partene. Det stemmer ikke at utflukten til Bellapais ble avlyst. Den ble utsatt til neste dag som følge av forsinkelser som oppstod ved besøket av smykkeutsalget på veien til Bellapais.

Det fremgår av markeds- og informasjonsmateriale at rekkefølgen på reiseprogrammet og utfluktene kan finne sted i ulik rekkefølge enn slik de fremgår av reiseruten grunnet organisatoriske årsaker. TSS har dermed tatt forbehold om at rekkefølgen på utflukter kan variere. Endringer i reiseruten grunnet forsinkelser som følge av besøk til smykkeutsalg er noe klager må regne med kan oppstå fra tid til annen i forbindelse med

gjennomføringen av reiseruten. TSS har tatt forbehold om slike endringer i programmet i markeds- og informasjonsmateriale.

Klager har fått tilbud om en ny tur til Kypros, dekket av TSS. Klager valgte imidlertid ikke å benytte seg av dette. En ny tur ville ha kostet mer enn det klager krever refundert. TSS fastholder at klager ikke er berettiget refusjon, da det ikke hefter mangler ved pakkereisen, jf. pakkereiseloven § 6-1.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra TSS Travel Service Scandinavia.

### **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.

Klageren har klaget over standarden på bussene som ble stilt til disposisjon. Setene lot seg ikke innstille og aircondition-anlegget var lite i bruk. Disse forholdene kan etter nemndas syn neppe anses som mangler. Bussenes tekniske tilstand forøvrig er såvidt nemnda forstår ikke påklaget.

Når det gjelder hotelldelen av oppholdet, er det klaget over at hotellet ikke hadde det antall stjerner som var forespeilet. Arrangøren har i ettertid innrømmet at det er en riktig observasjon, og har tilbudt et prisavslag på kr. 895, hvilket utgjør 25% av reisens pris. Nemnda tar dette til etterretning.

Det er videre klaget over renhold, manglende bruksanvisning til aircondition og manglende belysning i gangen. Disse klagepunktene anser arrangøren er spørsmål mellom klageren og hotellet og ikke noe som arrangøren er ansvarlig for. Det er ikke korrekt.

Det er arrangøren som er klagerens kontraktsmotpart og ikke hotellet. Det gis normalt prisavslag i klagesaker der renholdet ikke er slik man kan forvente. I denne saken er det vanskelig for nemnda å ta standpunkt til hvor grove manglene ved renhold og belysning var, ettersom det ikke er fremlagt bilder eller gitt en nærmere beskrivelse. Forholdet er ikke nærmere kommentert av arrangøren. Nemnda anbefaler etter en samlet vurdering at klageren gis et prisavslag på kr. 500 for disse manglene.

Det er videre klaget over tilleggspakkene, både måten disse ble presentert på av den stedlige guiden og innholdet i dem. Tilleggspakkene gjaldt matservering og utflukter.

Nemnda har i et tidligere vedtak, Sak 75/16P, lagt til grunn at tilleggspakkene som selges av samarbeidende, lokale turoperatører ikke utgjør en del av pakkereisen, selv om de markedsføres i salgsprospektet.

I det ovennevnte vedtaket fant nemnda under noen tvil at det veiledende ved vurderingen måtte bli om kunden hadde betalt for vedkommende ytelse direkte til arrangøren. At ytelsen ble markedsført som en mulighet som kunne bestilles særskilt på reisemålet, innebar dermed etter nemndas daværende syn at arrangøren ikke heftet for eventuelle mangler. Dette har arrangøren også gjort oppmerksom på i de vedlagte reisevilkår.

Herværende sak gjelder samme type pakkereise med lokalt solgte tilleggspakker.

Etter å ha behandlet flere klagesaker over samme type pakkereiser med samme arrangør, er nemnda svært betenkt over den måten disse reisene blir markedsført og solgt på.

Pakkereisene er i utgangspunktet svært prisgunstige, men innebærer tildels omfattende utgifter på reisemålet, blant annet til nødvendige måltider. Klageren i denne saken kom etter nemndas syn mer eller mindre i en tvangssituasjon i forhold til å kjøpe pakkene, ettersom man neppe kan velge å spise andre steder enn på hotellene. I beskrivelsen er det nevnt at hotellene ligger "idyllisk til utenfor allfarvei på Kypros".

Når det gjelder de guidede turene, er pakkereisen markedsført som en rundreise. Da må man etter nemndas syn nødvendigvis delta på bussturene. Når disse etter klagerens beskrivelse ser ut til å ha prioritert salgssteder for smykker etc. og ikke de kulturelle høydepunktene, har klageren etter nemndas syn ikke fått det som ble forespeilet i turomtalen. Salgsmetodene var etter beskrivelsen aggressive.

Etter nemndas vurdering er det tvilsomt om markedsføringen av disse pakketurene ligger innenfor de kravene markedsføringsloven stiller til markedsføring og handelspraksis overfor forbrukere, jfr. markedsføringsloven §§ 6, 7, 8 og 9.

Nemnda formidler derfor en kopi av vedtaket til Forbrukerombudet. Det vises til markedsføringsloven § 33 om opplysningsplikt.

Nemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på kr. 1.395.

## **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at det gis et prisavslag på kr. 1.395.

Wenche Skjæggestad (leder)  
Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)  
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)  
Line Vestgård (KILROY Travel AS)  
Malin TENGHEDEN LØKEN (Ving Norge AS)