

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet manglende fasiliteter på hotellet.

Dato

28.03.2019

Saksnummer

2018-04685

Tjenesteytere

Paradisreiser

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for syv personer som inkluderte fly fra Bergen til Nairobi og videre til Masai Mara med safari og tre Luxury Junior Suites på Hideaway Of Nungwi Resort & Spa, Zanzibar i perioden 06.07.2018 - 17.07.2018. Totalpris kr. 264.870.

Ved ankomst Flesland, Bergen, var flyet til København kansellert. Familien ble splittet og ankom Nairobi godt ut på dagen. To i reisefølget fløy via Paris, med det resultat at de måtte ut og sjekke inn gjennom sikkerhetskontrollen på nytt på en annen terminal. Mye løping og ikke to seter ved siden av hverandre med det resultat at de måtte oppgradere for å få to seter sammen til ca. kr. 9.000 på den lengste reisen (Addis Abeba). Det ble mye venting på lokal flyplass for resten av familien slik at safarien på ettermiddagen ikke ble noe av.

Bagasjen var savnet da de var på safari. Fem personer i reisefølget fikk først bagasjen på flyplassen i Nairobi. I den savnede bagasjen lå alle kikkerter, ladere til spesialkamera, klær osv. Det var ingen steder å kjøpe klær på Safari. Utbyttet av safarien ble 50 % redusert.

Klager har kontaktet flyhjelp.no grunnet kansellering av SK2875 fra Bergen og forsinkelsen på selve flyreisen.

Reisen fra Karen Blixen Camp gikk tidlig på formiddagen, så det ble ikke tid til safari den morgenen. Klager måtte vente fem - seks timer i Nairobi på flyet videre til Zanzibar da dette først hadde avgang kl. 19 om kvelden, noe som medførte halvannen times kjøretur på dårlige veier og ankomst hotellet ved midnatt.

Hideaway Of Nungwi Resort & Spa var en skuffelse. De kunne like godt kunne valgt et all inklusive hotell på Kanariøyene. De ble plassert i to forskjellige bygninger og

hotellet klarte ikke å tilpasse dette. Grunnen til at dette hotellet ble valgt var at det var barnevennlig og store muligheter for snorkling, i tillegg til mange sjøsportaktiviteter som skulle være inkludert.

Hotellet arrangerte kun snorkletur en dag pr. uke og det var morgenen etter den kvelden da klager ankom kl. 24. Eneste muligheter til å snorkle var en eller halvannen times båttur hver vei i en synkeferdig båt til 310 \$ for fem voksne og to barn. De hadde heller ikke våtdrakt til en på snart syv år. Klager kunne ikke snorkle fra hotellet. Stranden forsvant kl. 15 hver dag grunnet flo.

Hotellet var ikke barnevennlig da det ikke var noen aktiviteter for barn så lenge klager var på hotellet. Det var "stilletid" ved bassenget tre timer midt på dagen. Party hotell som nabo med høy musikk, var ikke det klager ønsket seg som nærmeste nabo. Klager kunne ikke gå utenfor området.

Klager krever et prisavslag på kr. 31.140 som tilsvarer 50 % av de tre nettene på hotellet på Zanzibar.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klagers flyreise med SAS fra Bergen til København, SK2875, ble kansellert 06.07.2018. Paradisreiser hadde ikke fått noen beskjed fra SAS på forhånd og skriver i e-post til klager at SAS har hatt mangel på personell og at flyreisen ble kansellert i siste liten. Paradisreiser har anbefalt klager å ta kontakt med SAS direkte med hensyn til kompensasjon i forbindelse med forsinkelsen

Klager reiste i høysesong og alternativene var begrenset. Reisefølget ble derfor fordelt på to forskjellige fly til Nairobi.

Paradisreiser bestilte og betalte for VIP service ved ankomst Nairobi slik at fem av familiemedlemmene som kom på den seneste flyvningen skulle komme hurtig gjennom på flyplassen og rekke sitt fly videre til Masai Mara og bostedet for safari. Dette gikk greit, men bagasjen ble forsinket.

Paradisreiser ba klager ta kontakt med sitt forsikringsselskap i forbindelse med forsinket bagasje. Per sms og e-post ble klager informert om at Paradisreisers partner kunne handle inn det klager måtte ønske i Nairobi. Dette benyttet klager seg ikke av.

Klager ble innkvartert på et av de beste hotellene på Zanzibar. Hotellet hadde alle fasiliteter som lovet. Paradisreiser hadde en rekke gjester, også barnefamilier, boende på hotellet i sommerferien. Tilbakemeldingene har uten unntak vært gode. Hotellet bekrefter per e-post at alle fasilitetene var på plass. Paradisreiser viser til

korrespondansen med hotellet hvor det fremgår at hotellet har tilbakevist klagers påstander om fasiliteter som ikke var på hotellet.

Når det gjelder Hideaway Of Nungwi Resort & Spa er det frem til i dag, det eneste hotellet som har vært medlem av Leading Hotels of the World på Zanzibar. Hoteller kan aldri garantere rom ved siden av hverandre. Paradisreiser ba om dette som et ønske da ingen hotell vil garantere dette. Hotellet ga klager to alternative romplasseringer etter ankomst, men Paradisreiser fikk beskjed om at klager ikke ønsket dette.

Når det gjelder vannsport og snorkeling, viser Paradisreiser til sine hjemmesider hvor det opplyses om at man må reise fra hotellet for snorkeling. Det tilbys flere snorkleturer fra hotellet, fra flere aktører, flere ganger pr. uke, halvdagsturer og heldagsturer. Barneklubben og lekeplassen var på plass på hotellet slik den har vært hele tiden, frem til oktober 2018.

Hvis man ser bort fra starten og bytte av flyreise, ble reisen og antall netter for øvrig gjennomført som avtalt.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Paradisreiser.

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.

Nemnda legger til grunn at det hovedsakelig er klaget over to forhold, nemlig kansellert fly på utreisen som førte til endret reiserute fra København til Addis Abeba samt forsinket bagasje. Det er videre klaget over hotellet og vannsportstilbudet på Zanzibar.

Nemnda bemerker innledningsvis at Paradisreiser tar feil når de skriver at arrangøren ikke har ansvar for klager rettet mot flyselskapet. På alle reiser bestilt før 1. juli 2018 er dette en del av arrangørens ansvar. På grunn av feilinformasjon fra arrangørens side har klageren henvendt seg til Flyhjelp.no, som tar en andel av eventuell erstatning etter EU-forordningen som betaling for oppdraget. Dette innebærer et tap som arrangøren etter nemndas syn bør dekke.

Arrangøren har henvist klageren til å ta kontakt med sitt forsikringsselskap når det gjelder forsinket bagasje. Flyselskapet SAS, som forårsaket forsinkelsen, eventuelt arrangøren, skulle i første omgang ha dekket et beløp til de nødvendigste innkjøpene, slik som toalettsaker og pysj, undertøy etc. når forsinkelse av bagasje var et faktum. Først

hvis bagasjen blir borte i flere dager kobles forsikringsselskapet inn. Nemnda har merket seg at arrangøren har tilbudt kontakt med en samarbeidspartner for eventuell hjelp til innkjøp. Nemnda er enig i klagers synspunkter om at innkjøp av kikkerter, fotoutstyr og ladere er noe som vanskelig kan overlates til andre, og det ville neppe vært mulig å få slike innkjøp dekket gjennom forsikringen når det i ettertid viste seg at bagasjen kom til rette med alt utstyret intakt. Det å være uten fotoutstyr og ekstra klesskift i ca. tre dager er en mangel. Nemnda bemerker dog at fotoutstyr ikke skal sendes med bagasjen, men oppbevares i håndbagasjen. Etter en samlet vurdering anbefaler nemnda at klagerne gis et prisavslag på totalt kr. 20.000 for de tre dagene de var uten klesskift.

Det er videre klaget over hotellet i Zanzibar, som ifølge klageren ikke holdt den standard som ble lovet, i og med at det var få barnetilbud og vanskelig å få arrangert båtturer slik at man kunne snorkle etc.

Når det gjelder denne delen av klagen står etter nemndas syn påstand mot påstand. Arrangøren hevder at dette er det beste hotellet som kan tilbys på Zanzibar. I følge arrangøren er dette det eneste hotellet på Zanzibar som er medlem av Leading Hotels of the World. Det er fremlagt en brosjyre hvor dette fremgår.

Det er vedlagt en oversikt over hvilke vannsportsaktiviteter som tilbys. Ifølge listen var det et omfattende program som kunne bestilles på hotellet. Programmet inkluderte blant annet Scubadiving, snorkling, padling, kitesurf og motorvannsport.

Reisefølget fikk ikke rom i samme bygning. Når det gjelder dette punktet, fremgår det at det er tatt forbehold om at man ikke kan garantere at et reisefølge får rom ved siden av hverandre.

Nemnda finner, på bakgrunn av de opplysningene som fremkommer, ikke grunnlag for å anbefale at det blir gitt prisavslag for de tre dagene som ble tilbragt på Zanzibar.

Det som imidlertid er et faktum, er at arrangøren er rette vedkommende for henvendelser i forbindelse med flyreisen og de utfordringer forsinkelsen, forsinket bagasje etc. førte med seg. Så vidt nemnda er kjent med fremmer ikke Flyhjelp.no krav om annet enn erstatning etter EU-forordningen for forsinkelsen. For eventuelle andre delkrav som står i forbindelse med forsinkelsen er arrangøren rette vedkommende. Muligens dekker også reiseforsikringen noe. Dette må i så fall samordnes.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at det blir gitt et prisavslag på kr. 20.000, slik det fremgår ovenfor. Nemnda finner ikke å kunne anbefale at det blir gitt prisavslag for oppholdet på Zanzibar, men er av det syn at et eventuelt tap som oppsto i forbindelse med feilinformasjon om klagereglene bør dekkes.

Nemndas representanter

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Hana Temsamani (Forbrukerrådet)
- Anne Edvardsen (Ving Norge AS)
- Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)