

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om kompensasjon for manglende serveringskonsept og rot med bestilte utflukter.

Dato

30.07.2015

Saksnummer

130/14P

Tjenesteyter

Detur Norway AS

Saken gjelder:

Krav om kompensasjon for manglende serveringskonsept og rot med bestilte utflukter.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hennes reisefølge hadde bestilt et opphold på El Mouradi Palace hotell i Sousse med ultra all inclusive fra 29.03.14 til 05.04.14. Det viste seg at ultra all inclusive ikke gjaldt for denne årstiden, og de fikk dermed et begrenset tilbud i forhold til matserveringen.

De hadde bestilt to utflukter hjemmefra. Det viste seg at utfluktene var på samme dag. Dette var ikke noe som kom frem da de bestilte utfluktene. De valgte utflukten til Kartago, men da dagen for denne kom ble de stående å vente uten at bussen dukket opp. Guiden påsto at de hadde forsøkt å ringe dem siden utflukten var innstilt.

Klager har verken mottatt telefon, sms eller beskjed via hotellresepsjonen eller en lapp på døren og finner det kritikkverdig at Detur kun har gitt en unnskyldning og refundert prisen for utflukten.

Mangelen på ultra all inclusive og rot i forbindelse med bestilte utflukter spolerte noe av ferien og klager krever kompensasjon for ulempene med kr 3.000.

Detur har i det vesentlige anført:

En viktig del av arbeidsoppgavene til Deturs guider er å bistå ved ulike situasjoner og hendelser. I følge de ansvarlige guidene på klagers hotell i den aktuelle perioden har ikke klager vært i kontakt med dem angående serveringskonseptet ved hotellet, kun i forbindelse med de bestilte utfluktene.

På bakgrunn av at Detur ikke har fått mulighet til å avhjelpe eventuelle mangler knyttet til serveringskonseptet ved hotellet, kan de ikke tilby noen kompensasjon for dette. De understreker at det på Deturs nettsider er informert om at konseptets innhold og omfang kan endre seg i løpet av sesongen.

Utflukten som klager valgte å beholde ble dessverre kansellert på grunn av for få påmeldte. Dette er det tatt forbehold om. Deturs guider forsøkte å ringe klager.

Det at klager kunne fått beskjed på annet vis er tatt til etterretning. Innbetalt beløp for begge utfluktene er refundert klager. Detur har tilbudt klager et gavekort pålydende kr 1.000 som kompensasjon for ulempene rundt utfluktene som var bestilt.

Detur kan ikke imøtekomme klagers krav om kr 3.000 i kompensasjon.

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. Turarrangøren har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler.

Denne rett forutsetter at turarrangøren gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom turarrangøren ikke har gitt anvisning på noe annet, vil det etter nemndas vurdering være naturlig å ta opp manglene direkte med hotellet.

Fører ikke dette frem, må turarrangøren kontaktes snarest.

Klageren har anført at de bestilte ultra all inclusive, og at dette konseptet i følge resepsjonsbetjeningen ikke forelå på det tidspunktet klageren bodde på hotellet. Klageren tok ikke kontakt med guiden for å få verifisert om dette var korrekt, men slo seg til ro med informasjon fra resepsjonen. Så vidt nemnda forstår, er det en sen middag og en tidlig frokost avreiseditiden som er de måltidene som ikke ble servert. I tillegg hadde klagerne en kjedelig opplevelse med utflukter.

Det var bestilt to utflukter som gikk på samme dag. De kansellerte derfor den ene, og den de beholdt ble kansellert av arrangøren på grunn av for liten deltakelse. Klageren har fått refundert det som ble innbetalt for utfluktene.

Nemnda legger til grunn at det ble gitt mangelfull/dårlig informasjon fra resepsjonens side og at guiden som skulle informere om kansellering av den bestilte utflukten gjorde en slett jobb. Nemnda er enig med klageren i at det ikke er tilstrekkelig å forsøke å nå gjestene på romtelefonen. Når man er en uke i Tunisia, tilbringes ikke dagene/kveldene på rommet med mindre man er syk.

Det som er levert lider etter dette av en mangel.

Klagerne fant ikke kveldsmatserveringen og heller ikke tidlig frokost fordi resepsjonstjenesten ikke ga tilstrekkelig informasjon. Det er videre kritikkverdig at den lokale guiden ikke gjorde noe helhjertet forsøk på å få tak i gjestene for å informere om at utflukten var kansellert.

Nemnda har etter en samlet vurdering kommet til at kr 1.000 er et passende prisavslag. Klagerens krav utgjør nesten 40% av reisens samlede pris, og det står etter nemndas syn ikke i rimelig forhold til manglene.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne gis kr 1.000 i kompensasjon. Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Ellen Pytte, Star Tour AS, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.