

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Klage over diverse feil og mangler ved reisen

Dato

21.04.2017

Saksnummer

2017-00128

Tjenesteytere

Jomfrureiser

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder for to personer på Jomfrureisers temareise for jenter med innkvartering to netter på Nassima Royal Hotel i Dubai og seks netter på Radisson Blu Fujairah, Fujairah i perioden 11.11.2016 - 19.11.2016. Totalpris per person kr. 20.780 inkludert enkeltromstillegg.

Program: Fokus på de 5 S'er - Selvutvikling, Spa, Strand, Shopping med Sophia.

Ved ankomst var det ikke plass til 13 personer i bussen. Dette skapte utrygghet for de tre som måtte bli igjen på flyplassen midt på natten og de som reiste til hotellet.

Klager mener de betalte for et produkt som ikke tilsvarte det Jomfrureiser markedsførte med "Trening disse dagene har hovedfokus på glede, harmoni, velvære i kropp, sjel og sinn." Alle omstendighetene som resulterte i tapt tid, skapte uro, utrygghet, stress og tok energi og krefter.

På turen hadde de ikke med en representant med ansvar og myndighet. Underveis fikk de beskjed om at representanten fra Jomfrureiser kun hadde ansvar for selvutviklings delen av programmet og at hun ikke hadde myndighet og ansvar utover dette.

Dag 2 ble det mye rot med hvor middagen skulle være. Det viste seg at Jomfrureiser hadde glemt å bestille middagen. Til slutt gikk de ut på en arabisk restaurant hvor de fikk spise middag til 15 USD per person.

Transporten mellom Dubai og Fujairah skulle foregå i en gammel buss uten bagasjerom. Bagasjen skulle legges oppå hverandre i passasjer setene. Reiselederen tok ingen affære, så klager måtte gripe inn og fikk stoppet den uforsvarlige transporten. Gruppen ble invitert på te, kaffe og kanapeer i loungen. Først etter en times venting startet transferen

i to busser. En for bagasjen og en for gruppen. De ble fortalt at reisen skulle ta 1,5 - 2 timer, men den tok 3 timer. Ingen god start på en tur som ble markedsført som avslappende og energigivende. Som plaster på såret for opplevelsen, spanderte hotellet en middag på gruppen på den arabiske restauranten, i tillegg skulle de få 30% rabatt på alle SPA behandlinger, men dette var ukjent for hotellet.

Selve treningsopplegget var ikke bra nok, spesielt på dag 4. Plenen for trening var ikke egnet. Det luktet kloakk og det var støy fra arbeid som pågikk i området. De fikk et rom til disposisjon for trening, men rommet var fullt av støv og støy fra kjøleskapet. De måtte avbryte treningen og gå ut på plenen der mange forbipasserende så på og kommenterte treningen, noe som var forstyrrende. Dag 5, 6 og 7 trening i nytt rom, men intens lukt fra teppet som ble sprayet med parfyme.

Transporten fra Fujairah til Dubai foregikk med en gammel buss med tilhenger. Bussen hadde for lite bensin. Jomfrureisers representant ba sjåføren fylle bensin og tankingen tok 30 minutter da bussjåføren ikke hadde penger på kortet.

Klager krever 30% av reisens pris refundert.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Jomfrureiser har aldri kommunisert at reisen var inkludert reiseleder. De bruker bevisst leder/instruktør og deres ledere er ikke alltid lokalkjente. Derfor leier Jomfrureiser inn lokale guider når det er sightseeing, noe som også ble gjort ved denne reisen. Men deres ledere blir alltid oppfordret til å stille opp for fellesskapet og være behjelpelig hvis uforutsette ting skjer. Dessuten deltar de i felles utflukter og middager. De bruker utflukter i tillegg til sitt program som er essensen i ukens ferie, ikke severdigheter eller lokalkunnskap.

Når det gjelder treningsforholdene var plenen utendørs spesiallaget for Jomfrureisers trening. Men gruppen hadde ikke hotellet for seg selv og dette medførte naturlig nok at andre gjester også var tilstede. Hotellet stilte opp med eget rom som stod disponibelt for gruppen hele uken. På forhånd ble det ikke nevnt noe om trenings fasiliteter eller hvor de skulle utføre dagens trening.

Middagen i Dubai ble forsinket grunnet interne misforståelser mellom Jomfrureiser og deres lokale guide. Men middagen ble servert ved fontenen og de dekket også taxi frem og tilbake til hotellet.

Jomfrureiser har refundert kr. 900 per person til klager som kompensasjon for transfer, samt klagers påstand om manglende treningsfasiliteter. På stedet fikk alle en stor middag med alle drikkevarer inkludert og de fikk forfriskninger i privat klubb mens de ventet på transfer dag tre.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Jomfrureiser.

Nemnda bemerkar

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.

Klagen gjelder hovedsakelig fire forhold, nemlig manglende helhetlig reiseledelse, uforsvarlig transport/forsinket ankomst til hotellet, dårlige/uhensiktsmessige treningsfasiliteter, feilaktige opplysninger om redusert pris på spabehandlinger og rot i forbindelse med en spesiell middag som det viste seg at Jomfrureiser v/stedlig representant hadde glemt å bestille. Transporten tilbake til flyplassen bød også på problemer.

Nemnda har gjennomgått de tilsende dokumentene. I sine kommentarer erkjenner arrangøren at reiseledelsen var mangelfull pga. lederens private situasjon. Kontakten med denne reiselederen er ifølge arrangøren avsluttet.

Det erkjennes at informasjonen i forbindelse med reduserte priser på spabehandlingene var egnet til å misforstås. Så vidt nemnda kan se står det i mail datert 17. november 2016 til klageren og de øvrige deltakerne: "I tillegg har vi forhandlet frem ekstra rabatt i spaavdelingen på Radisson, dere får nå 30 % på evt. behandling der dere ønsker." I følge klageren var hotellet helt ukjent med en slik avtale om reduserte priser.

Videre erkjennes det at reiselederen ikke var disponibel til å se på treningsfasilitetene første dag, hvilket muligens medførte at treningsrommet gruppen ble henvist til ikke var tilfredsstillende.

Når det gjelder transfer taler de vedlagte bildene med oppstaplet bagasje for seg selv. Etter nemndas syn ville en slik transport ha vært helt uforsvarlig. Transporten tilbake til flyplassen bød også på utfordringer.

Festmiddagen som var fremhevet i programmet hadde ingen bestilt. Gruppen spiste derfor etter det nemnda kan forstå på et annet sted enn det som var lovet, med en vannfontene, men ikke med fonteneshow.

Arrangøren har fremhevet at det var mange fornøyde deltakere. Det fremgår av brev datert 12. januar at fire deltakere av elleve har klaget. Det er en klageprosent på 36,4%.

Nemnda finner etter en samlet vurdering at det som ble levert lider av mangler. Nemnda anbefaler at det blir gitt et prisavslag på 20% av reisens pris, avrundet til kr. 4.000 per person. Så vidt nemnda kan forstå kostet reisen kr. 15.900 pluss enkeltromstillegg kr. 4.300, totalt kr. 20.200. De allerede utbetalte kr. 900 går til fradrag.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klagerne gis et prisavslag på 20% av reisens pris, avrundet til kr. 4.000 per person. Til fradrag går kr. 900 som allerede er utbetalt.

Nemndas representanter

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Vigdis Fiske (AmiSol Travel AS)
- Mette Morseth (Apollo Reiser AS)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)