

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag for en grunnet en uenighet om innholdet i en utflukt.

Dato

16.01.2018

Saksnummer

2017-02815

Tjenesteytere

Boreal Travel AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for en person på rundreisen "Herlige Andalucia" i perioden 29.08.2017 - 05. 09.2017. Totalpris kr. 13.198.

Klager mener reisen var mangelfull og at det ikke ble levert det som var forventet og lovet i det skriftlige materialet. Tre utflukter var inkludert i turen, hvorav en til byen Granada og slottet/festningen Alhambra – en av Spanias største turistattraksjoner. Det var denne utflukten som ene og alene var grunnen til at klager meldte seg på turen, men den svarte ikke til forventningene.

Klager fikk hverken sett noe av byen eller besøkt slottet Alhambra. Dette fikk de først tilfeldig greie på dagen før eller samme dag som utflukten fant sted. "Noen" hadde "glemt" å bestille billetter til slottet som må gjøres minst 4 uker før besøket eller "noe" var gått galt ved korrekturlesingen, og resultatet ble en totalt bortkastet dag. Til tross for to guider, en norsk og spansk og en svensktalende guide, ble klager ikke vist noe av Granada. I stedet tilbrakte guidene tiden på fortausrestauranter – som de fleste andre av deltakerne.

Boreal Travel skriver følgende i brevet: «Alhambra er ikke fremhevet i markedsføringen eller hovedattraksjon for turen, men nevnes i forbindelse med utflukten til Granada». I annonsen fremgår følgende om den første utflukten: «Vi fraktes med buss innover i landet til den historiske byen Granada. Her regjerte maurerne og slottet Alhambra som i dag står på UNESCO sin liste. Her kan vi også se den kjente katedralen.» Dette oppfattet klager som en form for promotering av Alhambra – som de skulle besøke – og setningen etterpå inneholder dessuten ord som viser tilbake til Alhambra. Klager anfører at de foruten Alhambra, også skulle se kirken.

Klager stiller spørsmål om hvorfor de ellers skulle reise til Granada da de ikke fikk sett noe av byen og hva var det historiske ved byen 'Granada foruten Alhambra.

Klager anfører at de i utgangspunktet skulle besøke Alhambra, men at en «glipp» hos Boreal Travel førte til at billetter ikke var bestilt i tide. Boreal Travel forsøkte da å få tak i billetter, men det var for sent. Denne glippen ble først oppdaget et par dager før avreise, altså etter at brevet av 18.08.2017 var sendt ut.

Klager krever en økonomisk kompensasjon på minimum kr. 2.000 for en fullstendig bortkastet utfluktdag i Granada.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Boreal Travel mener at de ikke har feilinformert eller misledet i en slik grad at det kvalifiseres til kompensasjon. Alhambra er ikke fremhevet i markedsføringen eller hovedattraksjon for turen, men nevnes i forbindelse med utflukten til Granada. Det står heller ikke noe om at Alhambra under «prisen inkluderer», men også her nevnes kun «Dagstur til Granada med buss og lokalguide».

Boreal Travel tar selvkritikk på at det er nevnt at besøk til Alhambra er inkludert i turen i et informasjonsbrev som ble sendt ut 18. august. Dette var etter at alle bookinger for turen hadde funnet sted, og hadde ingen innvirkning på den enkeltes motivasjon for å bestille reisen.

Det er ikke riktig som klager hevder at besøk til Alhambra egentlig var inkludert men ikke lot seg gjøre på grunn av en «glipp» hos Boreal Travel, selv om det kanskje kan fremstå slik i etterkant. Alhambra var ikke på noe tidspunkt en del av pakken, men da de kort tid før avreise ble oppmerksom på at det kunne være rom for misforståelse, så prøvde de å ordne et besøk til Alhambra, men det lot seg ikke gjøre.

Boreal Travel viser til annonsen som klager har vedlagt. Da de markedsførte turen i første omgang, var ikke besøk til Alhambra inkludert. Dette fremkommer også på fakturaen til klager. I annonsen på dag 4 fremgår det at de skal til byen Granada. Neste linje i annonsen på dag 4 er å anse som ren informasjon om byen. Videre fremgår det at de kan se katedralen, ikke besøke den.

Boreal Travel erkjenner å ha skrevet feil i informasjonsbrevet som ble sendt til klager ca. 2 uker før avreise. Her er formuleringen gjort på en slik måte at klager ledes til å tro at de skal besøke Alhambra. Men denne informasjonen var ikke tilgjengelig for klager i bestillingsøyeblikket. Boreal Travel mener derfor at klager ikke påberope seg å ha bestilt turen pga. informasjonen i dette brevet. Hvis de hadde arrangert besøket på Alhambra så hadde det vært å anse som et tilleggsgode fra Boreal Travels side. Da de innså denne skrivefeilen, forsøkte de å arrangere et besøk i katedralen, men det lot seg ikke gjennomføre.

Boreal Travel har beklaget skrivefeilen ovenfor alle deltakerne på denne turen og finner det bemerkelsesverdig at det kun er en kunde som klager på dette. Boreal Travel tolker det dit hen at de andre kundene ikke forventet et besøk i Alhambra.

Boreal Travel kan ikke se at det foreligger grunnlag for kompensasjon.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Boreal Travel AS / Sør-Vest reiser.

Nemnda bemerker

I medhold av Alminnelike vilkår for pakkereiser punkt 1, anses avtalen mellom partene inngått ved bekreftet bestilling. I medhold av punkt 2 omfatter avtalen pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis eller lignende dokument. For øvrig omfatter avtalen også arrangørens eventuelle individuelle betingelser. Videre er opplysninger arrangøren har gitt i kataloger, brosjyrer eller lignende en del av avtalen med mindre de må antas å være uten betydning for kundens kjøp av den aktuelle pakkereise.

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. 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.

Arrangøren har bekreftet at det utfluktsprogrammet som ble levert ikke var i samsvar med det man kunne få inntrykk av at reisen skulle inneholde. Billetter til Alhambra, som må bestilles i svært god tid før besøket, var ikke bestilt. Deltakerne fikk en dagstur til Granada, men fikk ikke se noen av severdighetene.

Det er uenighet mellom partene om Alhambra var en del av det som skulle oppleves på turen. Nemnda finner det etter en samlet vurdering noe underlig hvis det ikke var meningen å inkludere Alhambra, som står på UNESCOs verdensarvliste og som regnes som Spanias største severdighet. Alhambra er nevnt i den første omtalen av turen i Stavanger Aftenblad, før klageren la inn sin bestilling. I utfluktsprogrammet er det nevnt dagstur til Granada hvor Alhambra ligger.

Arrangøren kan ikke se at forholdet kan føre til prisavslag, og fremholder at det kun er en av deltakerne som har klaget. Nemnda er ikke enig i det. Klageren beskriver at dagsutflukten til Granada mer eller mindre var innholdsløs. Klageren ble sammen med de andre deltakerne sluppet av ved en åpen plass i sentrum og fikk pekt ut gaten hvor spisesteder og butikkene lå.

Spørsmålet blir etter dette hvor stort prisavslag som bør gis.

Nemnda finner etter en samlet vurdering at det bør gis et prisavslag på 20% av reisens pris, avrundet til kr. 2.600.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at det gis et prisavslag på 20% av reisens pris, avrundet til kr. 2.600.

Nemndas representanter

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
- Hanne Åsell (TUI Norge AS)
- Camilla Dragvoll (Ticket)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)