

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet savnet bagasje, mangelfull service fra guiden og dårlig hotellstandard.

Dato

21.08.2018

Saksnummer

2018-01467

Tjenesteytere

World Visitor AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte pakkereisen "Romantisk Paris! - 4 nætter" for tre personer med avreise fra Billund til Paris med tre stk. bagasje og utflukt til Versailles i perioden 15.09.2017 - 19.09.2017. Totalpris DKK 11.570.

Da klager ankom Billund Lufthavn kl. 03.35 var ingen skranker åpne og de kunne ikke sjekke inn på automatene. Klager savnet informasjon om hvordan de skulle forholde seg på flyplassen.

Ved ankomst Paris fredag 15.09.2017 var klagers bagasje savnet. Klager hadde før avreise fått skriftlig informasjon om at de skulle bo på Inter Hotel Rosny-sous-Bois og det var dit guiden på flyplassen sa til personalet på flyplassen at klagers forsinkede bagasje skulle sendes til. Klager ble imidlertid innkvartert på Qualys Hotel og det var kun noen få av deltakerne som ble innkvartert på det opprinnelige hotellet.

Klager så aldri guiden på hotellet og han virket avvisende når de spurte om noe. Klager fikk beskjed om at alle spørsmål skulle rettes til personalet på hotellet og at de ville kontakte klager når bagasjen kom frem. Klager mener at guiden burde stilt bussen til rådighet og kjørt dem til et kjøpesenter hvor de kunne kjøpt det aller nødvendigste slik at klager hadde sluppet å bruke tid på å lete etter det de trengte. Først mandag 18.09.2017 fikk klager beskjed fra hotellpersonalet om at kofferten hadde stått på det andre hotellet siden lørdag 16.09.2017. Klager måtte selv hente kofferten, til tross for at guiden bodde på det hotellet der kofferten hadde stått siden dagen etter ankomst.

Utflukten til Versailles ble annonsert som en heldagstur. Guiden var klar over at det var kø, noe det alltid er, likevel var det sen avgang og tidlig hjem da bussen skulle benyttes til en annen utflukt på kvelden. Klager mener de burde reist på morgenen og kommet hjem

på kvelden eller de kunne ha blitt informert om at de kunne ha tatt toget. Klager fikk kun to timer og 45 minutter til å se slottet og parken. Guiden snakket svensk istedenfor engelsk.

På det ene rommet manglet proppen i vasken, klager mistet derfor et smykke i vasken, toalettrullholderen var gått i stykker og det store speilet var ødelagt. Dette ble det gitt beskjed om, men ingen ting skjedde. På det andre rommet kunne de ikke lukke døren til badet.

Når det gjelder frokosten, var utvalget dårlig og eggene kalde. Det ble det ikke fylt på selv om klager kom kl. 09.00 og frokosten varte til 10.00. Det var slutt på den koffeinfrie teen allerede på søndagen.

Klager har fått refundert tillegget for bagasjen, men mener det blir feil at World Visitor skriver at de har refundert 12% av reisen da tillegget for bagasjen ble betalt utenom reisen. Klager har fått tilbud om en reise til Kroatia, men de ønsker ikke å reise dit. Klager ønsker en reise til Paris slik at de kan få sett det de ikke fikk tid til og det de ble lovet.

Klager krever en ny reise til Paris med bagasje inkludert eller reisens pris i retur.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Omstendighetene rundt koffertene var uheldige og de har derfor valgt å erstatte tilleggsprisen klager betalte for å få innsjekket bagasje; DKK 1.050. Dette motsvarer ca. 12% av totalbeløpet på reisen DKK 8.630 for tre personer. World Visitors undersøkelser viser at guiden var tilstede og til hjelp, men fikk dessverre ikke løst problemet med bagasjen raskere.

Deres kunder tilbys reiser som bestilles med uspesifisert hotell. Hotellet blir tildelt kort tid før ankomst. World Visitor lover kun kategori, men informerer om hotellnavn, med forbehold om endringer.

World Visitor viser til at det fremgår av klagers reisedokumenter at de har en akutt-telefon som blir besvart 24 timer i døgnet. Informasjonen fremgår ikke av billettene, men mange av deres gjester tar med seg programmet for reisen hvor telefonnummeret fremgår.

World Visitor anbefaler klager å ta kontakt med sitt forsikringsselskap som dekker utgifter i forbindelse med forsinket bagasje.

Versailles er en av de store attraksjonene i Paris området og det er umulig å forutse lengden på køene. World Visitor må tilpasse seg de lokale og aktuelle begivenhetene. Det

er beklagelig at det var ekstra lang ventetid den dagen klager besøkte Versailles. World Visitor kan ikke gjøres ansvarlige for dette.

World Visitor har utbetalt DKK 1.050 og klager har fått tilbud om en betydelig rabatt på en ny reise.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra World Visitor AS.

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.

Etter å ha lest gjennom dokumentene i saken finner nemnda å måtte legge til grunn at reisen var dårlig organisert. Det vises blant annet til klagerens beskrivelse av innsjekkingsforholdene på Billund lufthavn. Da klageren ankom Paris var bagasjen ikke å finne. Dette gjaldt for alle reisende fra Billund. Det var vanskeligheter med å melde bagasjen savnet fordi reiselederen, som skulle ha vært til hjelp, befant seg i ankomsthallen og ikke ved bagasjebåndet. Mange av de som manglet bagasje visste ikke hvilket hotell de skulle bo på, og følgelig heller ikke hvor bagasjen skulle sendes. Klageren hadde fått opplyst hvor hun skulle bo, men ble uten videre flyttet til et annet hotell enn det som opprinnelig var opplyst. Dette medførte at de opplysningene hun hadde gitt om hvor bagasjen skulle sendes når den ble gjenfunnet, ikke stemte.

Det viste seg i ettertid at bagasjen ankom dagen etter klageren, men dette fikk hun ikke beskjed om før kvelden før hun skulle reise hjem til tross for at hun daglig etterlyste bagasjen og til tross for at guiden bodde på det hotellet bagasjen ble levert til.

Det er ellers klaget på hotellrommets standard, standarden på frokostserveringen og på kvaliteten på guidetjenesten. Blant annet fikk klageren ikke beskjed om at det måtte påregnes lange køer for å komme inn i Versailles før man nesten var kommet frem til slottet, til tross for at guiden visste dette. Det var derfor i realiteten ikke mulig å velge et alternativt sightseeingmål med mindre køer.

Det er vedlagt en mail som viser at en av de stedlige representantene opplyste hovedkontoret om at det var liten hjelp å få fra guiden/reiselederen. Mailen lyder:

"I took it with Canan, we didnt help these people at all, very sick and Emil didnt do anything, he wrote wrong hotel act so all their lugage come to wrong hotel, they go

back in same close they arrive in they want all money back - I suggest we give them compensation - what they pay for buying luggage. I ask if you agree."

Mailen inneholder en del feil, men meningsinnholdet er etter nemndas syn klart. Det bekreftes at klageren ikke fikk noen hjelp og at bagasjen ble sendt til feil hotell slik at klageren måtte reise hjem i de samme klærne som hun ankom i.

Klageren fikk ikke hjelp til å skaffe seg medisiner hun var avhengig av da det viste seg at disse var plassert i den bagasjen som var forsvunnet. Klageren hadde ikke råd til å oppsøke lege for å få nye medisiner. Klageren fant det også kritikkverdig at man ikke fikk mer hjelp til å finne f. eks. et magasin hvor man kunne kjøpe inn det som var nødvendig etter at bagasjen forsvant. Dette kunne ha vært arrangert i fellesskap for alle som kom frem til Paris uten bagasje.

Nemnda påpeker at problemet med medisiner kunne ha vært unngått hvis disse hadde blitt medbragt i håndbagasjen slik man blir rådet til.

Nemnda finner det imidlertid ikke tvilsomt at reisen led av mangler og at klageren bør gis et prisavslag. Nemnda anbefaler etter en samlet vurdering at det gis et prisavslag på 50% av reisens pris når det som ble betalt ekstra for bagasje holdes utenfor. Beløpet utgjør DKK 4.315.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at det gis et prisavslag på 50% av reisens pris, DKK 4.315.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Ellen Pytte (TUI Norge AS)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Ingvild Bjørnstad (Forbrukerrådet)

Line Vestgård (KILROY Travel AS)