

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om kompensasjon på grunn av prisøkning og dårlig hotellstandard.

Dato

30.07.2015

Saksnummer

134/14P

Tjenesteyter

Magellan Tours AS

Saken gjelder:

Krav om kompensasjon på grunn av prisøkning og dårlig hotellstandard.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager tok kontakt med 7 forskjellige reiseselskaper ca. 18 måneder før de skulle på en reise til Tanzania og Zanzibar i julen 2013. De var 4 familier, totalt 12 personer, som skulle reise sammen. Magellan Tours gav dem det klart beste tilbudet.

På bakgrunn av dette besluttet de å benytte dette selskapet. Klagen på reisen gjelder standarden på hotell Tamarind Beach Resort på Zanzibar og prisutviklingen på hele reisen.

Det hotellet som Magellan Tours hevdet var en «liten perle», viste seg å være ett av de billigste og derav dårligste hotellene på Zanzibar. Renholdet var elendig på rommene, det var flere mangler ved sanitærutstyret, ødelagt myggnetting, overledning i bryter på badet, m.m. Oppholdet her var en katastrofe og reduserte kvaliteten på 9 av reisens 14 dagers varighet betraktelig.

Klager var kjent med at prisene kunne endre seg noe fra opprinnelig tilbud.

At prisene så steg med 22 % og standarden på hotellet ble dårligere mener klager er helt uakseptabelt. Hadde oppholdet svart til forventningene hadde de trolig ikke klaget på prisutviklingen, men når det viser seg at de mer eller mindre bevisst har blitt lurt både på priser og hotellstandard mener klager at dette må kompenseres.

Det vises til e-postkorrespondanse mellom klager og Magellan Tours som bekrefter forholdene rundt prisutviklingen og hotellet på Zanzibar.

Klager krever et prisavslag på kr 4.000 pr. person, totalt kr 48.000.

Magellan Tours har i det vesentlige anført:

Hotellet som klager opprinnelig ønsket på Zanzibar var ikke ledig og Magellan Tours sendte derfor klager flere alternativer. Av disse valgte klager bort flere av de dyrere alternativene

og gikk for Tamarind Beach Resort på grunn av pris og beskrivelse. Klager er tilbudt en kompensasjon for deler av oppholdet på dette hotellet.

Magellan tilstreber alltid å gi riktig pris i tilbudet og dette er som oftest regelen.

Det hender imidlertid at priser øker underveis eller at hotellrom og tjenester ikke er tilgjengelige i laveste kategori når de sender bestilling. De tar derfor alltid forbehold om prisøkning. Det informeres om at pris ikke kan garanteres før alt er bestilt og bekreftet hos Magellan Tours leverandører. Forbehold om pris ble hele tiden kommunisert i kontakten med klager underveis i bestillingsprosessen.

Avtalen om reisen ble inngått basert på den siste bekreftelsen i mai 2013.

Magellan Tours har tilbudt klager et prisavslag basert på prisøkningen etter bekreftelsen i mai 2013, kr 9.200, og for manglene ved hotellstandarden på Zanzibar, kr 3.000, totalt kr 12.200.

Magellan Tours finner ikke grunnlag for ytterligere prisavslag.

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.

Klageren planla i god tid en reise til Tanzania for 12 personer i julehelgen 2013.

Det ble innhentet flere pristilbud. Klageren valgte Magellan Tours som arrangør fordi selskapet opererte med de beste prisene. Ettersom forhandlingene skred frem og tid for avreise nærmet seg, viste det seg imidlertid at prisene steg. Den 22. mai 2013 aksepterte klageren et tilbud på kr 82.600 for en familie på fire personer fordi det på dette tidspunkt ikke ville være praktisk mulig å få arrangert reisen med et annet reiseselskap. Det viste seg at turens pris hadde steget med 22% i forhold til det opprinnelige tilbudet. Reklamasjonsnemnda for pakkereiser er enig i at prisøkningen var høy, og etter Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 3.3.1 gir en prisøkning på mer enn 10 % i utgangspunktet kunden rett til å gå fra avtalen uten kostnader for seg. Prisen pr. 22. mai ble imidlertid, som det fremgår ovenfor, av forskjellige grunner akseptert.

Pakken inneholdt blant annet 9 hotellovernattinger på Zanzibar på Hotel Tamarind, som av arrangøren ble beskrevet som «en liten perle». Klageren var lite fornøyd med hotellet på Zanzibar, og beskrivelsen, som ikke er imøtegått av arrangøren, gjør det ikke tvilsomt at hotellet var mangelfullt renholdt og utstyrt. Det var skittent, jfr. beskrivelsen av viften, et toalett manglet sete slik at man måtte sitte rett på porselenet, og på et bad var det overledning, samtidig som dusjvannet flommet ut på gulvet. Både klageren og hans hustru fikk støt. Barna, som hadde dette rommet, måtte dusje hos foreldrene. Moskitonettene var hullete. Det var i tillegg også andre feil og mangler, blant annet var det meget lang ventetid på maten.

Hotellet var et rimelig alternativ, men de forholdene som er nevnt ovenfor har intet med enkel standard å gjøre, kun med dårlig vedlikehold og dårlig service.

Arrangøren har i ettertid tilbudt kr 12.200 som kompensasjon. Kr. 9.200 gjelder en prisøkning på kr 770 pr flybillett og kr 3.000 gjelder mangler ved hotellet ved ankomst.

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner at manglene ved hotellrommene var så vesentlige at det bør føre til prisavslag. Det prisavslaget som allerede er gitt, kr 3000,-, referer seg slik nemnda forstår det, blant annet til at ett av de bestilte rommene ikke var ledig ved ankomst. Barna i reisefølget måtte derfor dele ett rom. Klagerens økonomiske oppsett - som ikke er imøtegått av arrangøren, viser at hotellprisen for en familie på 4 personer var kr 12.000, hvilket gir kr 3.000 pr. person. Nemnda finner et prisavslag på ca. 50 % for hotelldelen passende. I tillegg kommer kr 3.000 for mangler ved ankomst og prisøkning med kr 9.200,- på flybillettene. Det legges til grunn at feriedagene på Zanzibar delvis ble ødelagt fordi hotellet holdt så lav kvalitet. Det er arrangørens plikt å kjenne til de fasiliteter som selges til kundene. Å kalle et hotell en liten perle gir forventninger om et hyggelig opphold. Disse forventningene ble ikke innfridd.

Totalt prisavslag bør etter dette settes kr 30.200.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at kundene gis et prisavslag på kr 30.200.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS, Karianne Haugom, Ving Norge 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.