

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om full refusjon grunnet annet hotell enn bestilt på språkreise.

Dato

21.04.2017

Saksnummer

2016-00871

Tjenesteytere

STS Education AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte språkreise for 2 personer med innkvartering på Resort Sun Crest, Malta i perioden 02.07.2016 - 23.07.2016. Kurstype STS Go + BeachWeek. Totalpris kr. 52.000.

Da jentene ankom Malta, ble de innkvartert på Qawra Palace Hotel som holdt en lavere standard enn Resort Sun Crest. Rommet var uten aircondition, hotellet hadde ikke trimrom, noe som var en forutsetning for bestillingen. Jentene spiller fotball og skulle på flere cuper etter hjemkomst og hadde derfor fått med seg et eget treningsprogram som de skulle følge. Qawra hadde ikke trimrom og de fikk ikke lov til å benytte trimrommet på Sun Crest. Dessuten måtte de betale ca. 20 euro per dag for internett, noe som var inkludert på Resort Sun Crest.

Resort Sun Crest ble bestilt fordi venninner av jentene hadde vært der tidligere og skrøt av hotellet. En tid før avreise fikk klager følgende beskjed med heading: "Datoendring STS Språkreiser til Malta Beach week. Dette er en veldig viktig melding til deg som skal på språkreise til Malta Beachweek sommeren 2016. På grunn av transporttekniske årsaker har reisens dato endret seg. Den aktuelle datoen for reisen er: 03/07 - 23/7 Alle elever som skal på Malta beach week kommer til å bo på Qawra, et resort som ligger vegg i vegg med Sun Crest som vi har brukt i mange år".

Klager regnet med at standarden på Qawra var lik Sun Crest eller bedre, da prisreduksjon ikke var nevnt. Ettersom det ble byttet hotell sjekket de på nettet og bildene fra Qawra Palace viste flotte rom og en innbydende buffé, men dette var ikke realiteten for jentene. De ble geleidet inn på et bakrom, hvor det var satt utover noen stålbakker med mat. Langt ifra samme standard som bildene på nett fra både Sun Crest og Qawra. Begrunnelsen var at det ble servert alkohol i matsalen. Klagers foreldre var i den tro at jentene skulle dele rom, med maks en til på rommet. De var fire jenter på rommet. Et rom som mest sannsynlig var et to-mannsrom, ettersom det ikke var mulig å gå på

gulvet når koffertene var der. Klager stiller spørsmål til brannsikkerheten. Aircondition på rommet virket ikke. STS gjort oppmerksom på manglene flere ganger, både av jentene og av deres foreldre per telefon og i mail.

Klagers foreldre hadde flere samtaler med personalet ved hovedkontoret i Oslo. De fikk til svar at det var dette hotellet de skulle være på og at jentene bare måtte slå seg til ro med det. Det var ikke noen mulighet for å booke om til det opprinnelige hotellet. Klager sendte en klage pr. mail den 04.07.2016. Denne ble ikke besvart av STS.

Klagers foreldre avbrøt språkreiseoppholdet til jentene den 06.07.2016 da STS ikke innfridde kravet. De anfører at de ga STS rimelig tid til å rette opp feilene de påpekte, men ingenting ble gjort og mailen ble ikke besvart. Den eneste mangelen STS rettet på var å få aircondition til å virke igjen og en ekstra lademulighet på rommet.

Klager anfører at STS ikke kan gjøre om bestillingen, uten at de på forhånd blir tydelig informert. De skulle ha mottatt et klageskjema, fått tilbud om å få refundert noe av summen da de tilbød et hotell med en mye lavere standard enn det de bestilte eller fått tilbud om å kansellere bestillingen.

Klager krever pengene for hele turen refundert, samt utgifter til nye flybilletter Malta - Oslo - Trondheim.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klagen var først og fremst knyttet til standard på hotellet. Jentene valgte å avbryte språkreisen etter 3 dager før de hadde fått være med på de aktivitetene og undervisningen som utgjør en språkreise. STS viser til sin hjemmeside der det fremgår at hensikten med en språkreise er å lære språket sammen med ungdommer fra andre land. Det er undervisning 3 timer per dag på alle reisefrie hverdager.

STS anfører at de tidligere har brukt hotellet Sun Crest til Beach Week turen til Malta. Da hotellet i 2016 ikke hadde nok kapasitet til å ta imot alle deres elver, ble det bestemt at de i tillegg skulle bruke Qawra, som i liket med Sun Crest er et 4 stjerners hotell og STS har brukt dette hotellet ved tidligere anledninger. STS skriver at de derfor sendte ut en e-post med denne informasjonen og klager hadde anledning til å kansellere eller bytte språkreisen. Før avreise ble det lagt ut mer informasjon til alle som skulle reise på «My Page» som er et online system der all viktig informasjon samt dokumenter som skal underskrives blir lagt ut før avreise. På «my page» lå det blant annet et «student letter» som inneholdt mer informasjon om turen og hvor de skulle bo. Her står det også forklart at man bor på rom med 3-4 andre ungdommer.

STS har foretatt en prissammenligning på begge hotellene på nettet. Begge eksemplene er fra samme dato på booking.com. Begge hotellene har 4 stjerner og prisen er omtrent den samme. To personer på Sun Crest kom på kr. 23.248 (kr. 24.940 uten rabatt) og samme periode koster kr. 23.964 på Qawra.

De elevene som reiste med STS på Malta Beach Week fikk en gratis båttur med «Spirit of Malta» som plaster på såret for at de måtte bytte hotell og fordi hotellet ikke hadde gratis internett. Jentene fikk ikke vært med på båtturen da de valgte å avbryte etter 3 dager. Hvilken type mat som ble laget, ble endret etter at jentene valgte å reise hjem. Det var trimrom på Sun Crest og de som bodde på Qawra kunne benytte dette. STS anfører at trimrom ikke hadde noe med selve språkreisen å gjøre og at de kun garanterer de aktiviteter som de står ansvarlig for.

Manglene på hotellet som ble påpekt, ble rettet opp innen rimelig tid. Selv om det ble et annet hotell enn først planlagt, hadde det nye hotellet samme standard og alle ble informert om dette i god tid før avreise. STS anfører at klagers krav i hovedsak omhandler forhold rundt hotellet og ikke selve gjennomføringen og forholdene rundt språkskolen og aktiviteter.

Hovedformålet med språkreisen var språkskole og aktiviteter og dette ble gjennomført som planlagt. STS kan derfor ikke imøtekomme kravet om full refusjon da formålet med reisen ikke ble vesentlig forfeilet.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra STS Education 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.

Nemnda legger til grunn at arrangøren endret reisen etter at den var betalt. Fakturaen er datert 16. august 2015 og endringen ble det sendt en kort mail om 11. mars 2016. Av mailen fremgikk det at man hadde endret hotell og at avreisedagen var utsatt med en dag, fra 2. juli til 3. juli 2016. Det ble videre opplyst at man kunne orientere seg nærmere på siden MyPage, som imidlertid først ville bli åpnet i april 2016.

Nemnda legger til grunn at det var en svært viktig forutsetning for reisen at deltakerne skulle innkvarteres på et godt hotell. Reisen besto av to elementer, språkundervisning og tid til strandliv. Hotellet som ble bestilt og betalt hadde internett-tilknytning og trimrom. Det legges til grunn at opplysningene om disse fasilitetene var svært viktige

for deltakerne, som skulle holde formen ved like for å kunne delta i idrettsarrangementer etter hjemkomst.

En arrangør står ikke fritt når det gjelder å endre en reise til ulempe for kunden etter avtaleinngåelse. Hvis reisen blir vesentlig endret skal deltakeren gis opplysninger om at vedkommende har rett til å heve kjøpet eller til å kreve prisavslag. Dette forutsetter imidlertid at det blir gitt korrekte opplysninger om endringene fra arrangørens side.

Nemnda har gjennomgått de tilsendte bildene. Det fremgår at et dobbeltrom ble brukt til fire personer på en slik måte at det ikke var mulig å ha bagasjen andre steder enn i sengene når man skulle bevege seg inn eller ut av rommet. Nemnda anser dette som en mangel. Det er opplyst i prospektet at det kan være 3 til 4 personer på et rom, men da må rommet etter nemndas syn ha en størrelse som tillater dette, f. eks et familierom. Slik dette rommet var møblert utgjorde det også en alvorlig sikkerhetsrisiko fordi beboerne i en krisesituasjon ikke hadde uhindret vei ut av rommet.

Det er videre opplyst at maten ikke ble servert i spisesalen, men på et bakrom, angivelig fordi det ble servert alkohol i spisesalen. Maten var heller ikke slik man kunne forvente ut fra hva som var betalt samt i betraktning av at man angivelig skulle bo på et 4 stjerners hotell. Arrangøren har opplyst at det ble tatt tak i matserveringen, men at dette først skjedde etter at de to deltakerne hadde reist hjem.

Det er opplyst at man som erstatning for et utlegg på ca 20 euro pr. dag for internett, skulle få en båttur. Båtturen fikk klagerne i denne saken ikke deltatt på fordi de hadde reist hjem da turen ble arrangert. Nemnda bemerker at man ikke kan påføre en deltaker en ekstrautgift på 20 euro pr. dag og deretter velge å kompensere dette med en båttur. En slik mangel bør erstattes med et beløp som tilsvarer den ekstrautgiften deltakeren påføres.

Nemnda finner etter en samlet vurdering av arrangørens mangelfulle opplysninger før avreise samt av det som ble levert på stedet, at pakkereisen hadde vesentlige mangler. Nemnda legger til grunn at arrangøren ble informert om manglene allerede samme dag som deltakerne ankom stedet. Arrangøren foretok seg ikke noe som kunne avhjelpe manglene, men opplyste tvert i mot at deltakerne måtte slå seg til ro der de var plassert.

Formålet med reisen ble av de ovenfor nevnte grunner etter nemndas syn vesentlig forfeilet. Nemnda bemerker at når man arrangerer språkreiser for mindreårige, er man i foreldrenes sted og må sørge for at deltakerne føler seg trygge og ivaretatte. Det har ikke skjedd i dette tilfellet, hvor de to deltakerne på grunn av forholdene på stedet reiste hjem allerede 6. juli. Dette representerer etter nemndas syn alvorlig svikt fra arrangørsiden.

Når en pakkereise heves på grunn av mangler har deltakerne krav på å få tilbake det de har betalt for reisen, samt vederlagsfri transport til avreisestedet, jfr. pakkereiseloven §

6-3. Av de vedlagte fakturaer fremgår det at det er betalt kr. 25.850 for språkturen og kr. 2.960 for returreisen pr. deltaker, totalt kr. 57.620.

Pakkereisenemnda anbefaler at klagerne får refundert kr. 57.620.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klagerne får refundert kr. 57.620.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Vigdis Fiske (AmiSol Travel AS)

Malin Tengheden Løken (Ving Norge AS)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)