

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag på grunn av manglende hotellfasiliteter og feil i informasjonen om avstand og tilgjengelighet til strender på reisemålet.

Dato

14.11.2016

Saksnummer

2016-00042

Tjenesteytere

Jomfrureiser

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste på en ukes ferie til Sardinia med Jomfrureiser der pilatestrening, mulighet til å være sammen med andre i en gruppe, shuttlebuss til vakre strender og alternativt bruk av sykkel for å komme seg enkelt til og fra stranden, var avgjørende momenter for klagers valg av reise.

Ved ankomst hadde de en forferdelig bussreise fra flyplassen til hotellet i en defekt buss som kjørte utrolig sakte og nesten ikke kom seg oppover bakkene. Det verste var at aircondition anlegget ikke virket og klager mener hun må ha svimt av for hun var borte en stund i løpet av bussreisen. Turen tok 5 timer og ikke 2,5 timer som den skulle ha gjort.

En uke før avreise fikk klager beskjed om at det ikke ble noe av shuttlebussen. Klager tenkte da at det måtte være enkelt å komme seg til og fra stranden på egenhånd. Det viste det seg å ikke være. Det var minst 30 minutters sykkeltur til en strand man kunne benytte. Den nærmeste stranden kunne man ikke ligge på da den ikke var vedlikeholdt. Dersom klager skulle benytte sykkel, måtte hun skrive under på en kontrakt om at hun var økonomisk ansvarlig hvis det skulle skje noe med sykkelen. Sykkelfirmaet hadde ikke forsikring selv. Gruppen hun reiste med fant ut at eneste måte å komme til stranden på var å bestille en buss. Den første turen betalte de for selv og etter en felles klage fikk de innvilget to busstransporter til og fra strender i området. Det var 40 minutters busstur hver vei og faste tider for når bussen gikk slik at friheten til å velge når man ville ta en tur på stranden uteble. Å bli igjen på hotellet var heller ikke noe alternativ for der var restauranten stengt og «den fantastiske spa-avdelingen» var heller ikke åpen, men kunne åpnes på en dags varsel.

I informasjonen om turen står det at pilatestreneren også er gruppens reiseleder. Det stemte ikke, så det var vanskelig å finne ut av ting som f.eks. hvor man kunne spise, hvor man kunne gå og hvordan man kunne komme seg rundt omkring siden ingen snakket engelsk i området.

Klager fikk ikke slappet av og kost seg på turen. Gruppen godtok kompensasjonen på stedet slik at ikke ferien ble helt ødelagt. Dette fratar ikke klager retten til å klage i etterkant av reisen. Hun mener elendig organisering og feilaktig markedsføring fra Jomfrureisers side bør kompenseres økonomisk i form av et prisavslag på 50% av hva hun har betalt for turen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Jomfrureiser og hotellet har beklaget til gruppen at transferbussen som ble benyttet fra flyplassen til hotellet på ankomstdagen ikke holdt avtalt standard. Det ble forsøkt å anskaffe en ny buss da Jomfrureiser ble gjort oppmerksom på forholdet, men dette lot seg dessverre ikke gjennomføre uten at det hadde medført flere timers venting for passasjerene. Det aktuelle busselskapet benyttes ikke lenger av hotellet.

Jomfrureiser hadde leid inn sykler til hver av deltakerne i gruppen slik at de lett kunne ta seg rundt i området. Når man leier et fremkomstmiddel, enten det er i Norge eller utlandet, så signerer man alltid på en avtale. Med sykkelen fulgte en egnet sykkellås slik at man kunne ha kontroll på sykkelen den uken man disponerte den. Når man som kunde disponerer en sykkel, så er det kundens ansvar og forsikring som gjelder i perioden. Jomfrureiser kan ikke se at dette har vært noen hindring for klager i å bevege seg fritt rundt i et område som er laget for nettopp sykkelturnisme.

Til den nærmeste stranden er det 4,5 km og denne er uten strandstoler. Til den nærmeste stranden med stoler og bar er det 5,4 km. Jomfrureiser har aldri informert om at det er gåavstand til stranden. Jomfrureiser har heller ikke opplyst om strandkvaliteter i sitt informasjonsbrev, kun at stranden er 8 km lang. Det er fullt mulig å nå begge strendene med sykkel fra hotellet. Kompensasjon for manglende shuttlebuss ble avtalt med gruppen og godtatt av samtlige på stedet. Det ble gitt tre bussturer t/r stranden og en kveldstur til nærmeste tettsted for middag og shopping. I tillegg fikk gruppen en utflukt med guide en dag. Jomfrureiser mener saken ble avsluttet på stedet og at klager ikke kan kreve ytterligere kompensasjon etter å ha godtatt løsningen som ble tilbudt.

Klager viser til at ingen snakket engelsk. Ansvarlig på hotellet snakker utmerket engelsk og er gjerne behjelpelig med å skaffe f.eks. taxi.

Første dagen ble det i informasjonsmøtet som ble arrangert for gruppen gitt opplysninger om at spabehandlinger måtte forhåndsbestilles 1-2 dager i forveien. Dette er helt vanlig, også på større spa-hoteller.

Jomfrureiser har i sitt informasjonsbrev gitt opplysning om at deres instruktør er leder av treningen for uken og ikke «reiseleder» utover dette. Sammen med hotellet legges det til rette for at de reisende får informasjon, tips og råd. Ansvarlig for hotellet informerte første kvelden om hvor man kunne gå og spise, handle, gå på bar etc. Han var også til stede på hotellet under uken og bidro blant annet til at flere av gruppens deltagere dro på en konsert i lokalområdet.

Jomfrureiser finner ikke grunnlag for å kompensere klager utover den kompensasjonen som ble gitt på reisemålet og kollektivt godkjent av gruppen.

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 bemerker innledningsvis at klageren har klagerett, uavhengig av hva de medreisende beslutter og uavhengig av om manglene delvis ble kompensert under oppholdet. Arrangøren kan ikke ensidig beslutte at man anser seg ferdig med saken hvis deltakerne ikke avslår det som ble tilbudt som kompensasjon. Det er naturlig at man som deltaker ønsker å motta et tilbud som forbedrer en akutt og vanskelig situasjon, selv om tilbudet ikke dekker det man har betalt for. Man har ikke dermed frasagt seg klageretten.

Det som inngikk i tilbudet og som det ble betalt for var, i tillegg til flyreise og hotell med frokost og pilates, 3 middager, egen sykkel med hjelm og lås under hele oppholdet, shuttle buss til stranden hver dag, samt en utflukt.

Det legges til grunn at transferbussen fra flyplassen til hotellet var delvis defekt og manglet luftkondisjoneringsanlegg. Bussturen tok 5 timer. Det legges videre til grunn at deltakerne betalte for shuttlebuss en dag og at arrangøren betalte for buss tur/retur stranden to dager, samt en kveldstur til nærmeste by. En utflukt hadde deltakerne på forhånd betalt for, og etter nemndas syn er det da naturlig at det er med en guide.

Med utgangspunkt i programmet, led reisen av mangler. Klageren har inngått avtale med Jomfrureiser. Det er irrelevant om det er en underleverandør som ikke oppfyller avtalen. Arrangøren er uansett ansvarlig. Det er ikke adgang til å endre avtalen til ulempe for kunden. I et avtaleforhold er det relativt selvsagt at avtalen ikke kan endres ensidig av en av partene kort tid før avreise. Dersom avtalen må endres, skal arrangøren opplyse om reklamasjonsplikten etter pakkereiseloven § 5-1. Kunden kan heve avtalen hvis endringene er til vesentlig ulempe.

Hva som innebærer vesentlig ulempe for den enkelte vil i noen grad variere, men nemnda legger til grunn at manglende transport til og fra en strand som ligger mer enn fem kilometer borte fra hotellet i en av årets varmeste måneder, er en vesentlig ulempe. Nemnda legger til grunn at arrangøren, etter klage fra deltakerne, betalte transport to dager av fem, og at man arrangerte transport til nærmeste by en kveld. Det bemerkes videre at det vanskelig kan reklameres med spaopphold når en eventuell massasje må forhåndsbestilles dager i forveien. Det anses som en ulempe at et hotell ikke har en åpen restaurant.

Nemnda anbefaler etter en samlet vurdering at klageren får et prisavslag på 30% av reisens pris, avrundet til kr. 3.700.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får et prisavslag på kr. 3.700.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Gyrid Giæver (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Lise Skogrand Bø (TUI Norge AS)

Malin TENGHEDEN LØKEN (Ving Norge AS)