

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag da to av fem utflukter ble kansellert.

Dato

18.01.2018

Saksnummer

2017-02330

Tjenesteytere

STS Alpereriser

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en sommerreise for to personer med innkvartering på Hotell Gisela i Bad Gastein, Østerrike i perioden 08.07.2017 - 15.07.2017. Totalpris kr. 22.505.

Klager fikk tildelt et lite rom uten sofa, kun plass til skap og seng. Hotell Gisela fremstilles med "komfortable rom".

To av fem utflukter ble kansellert uten noen varsel/på kort varsel. STS Alperesor hadde ikke noe annet tilbud. Det var ikke noen informasjon i brosjyren eller ved forespørsel før påmelding og betaling om at dagsturer kunne bli kansellert grunnet krav om et visst antall deltakere o.l.

Det var støy fra underholdning og rølpemusikk hver dag rett utenfor klagers hotell og det var umulig å sove. Den 14.07.2017 var det lokal tilstelning, "Gasselfest" som innebar hornmusikk og trekkspill fra kl. 18.00 - 20.00 på tre kafeer.

Klager hadde aldri bestilt denne reisen dersom de hadde visst at to dagsturer ville bli avlyst og at hotellet hadde så dårlig middag at de selv måtte betale for middag andre steder. To av seks hovedmåltider var ikke spiselige og ble levert tilbake til servitøren.

I løpet av turen fra bad Gastein til Munchen, var det et kaotisk stopp på en bensinstasjon hvor klager ikke fikk tid til både veksle mynt for wc og stå i toalettkøen. Dette endte med store magesmerter ved ankomst flyplassen da passasjerene ikke fikk lov til å benytte toalettet i bussen.

Klager krever å få refundert kr. 5.564 for to innholdsløse dager med mangelfull kost og losji, samt søvnløse døgn.

STS Alperesor har refundert kr. 935 og kr. 830 for de to utfluktene som ble kansellert, totalt kr. 1.765.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager bestilte utflukter som skulle gjennomføres i løpet av uken i Bad Gastein. måtte STS Alperesor innstille to av de fem forhåndsbetalte utfluktene. Årsaken var dårlig vær og for lavt deltakerantall.

Utflukten til Grossglockner arrangeres ifølge STS Alperesors preliminaire utfluktsprogram på tirsdager. Utflukten går langs en svingete vei fra 1.000 meter over havet opp til ca. 3.000 meter for å kunne nå en utsiktsplass hvor de kan beskue Østerrikes høyeste fjell Grossglockner. Dette gjør utflukten veldig væravhengig. Ved skyer eller tåke eller hvis veien blir stengt har utflukten ingen hensikt. Utflukten blir da kansellert og kostnaden refundert.

Utflukten ble flyttet fra tirsdag til fredag pga. dårlig vær og ble innstilt på fredagen grunnet dårlig vær.

Utflukten til Salzkammergut ble kansellert grunnet for få deltakere. Det var kun åtte som hadde meldt seg på og minimum antall deltakere var 20 personer. Informasjon om dette fremgår i "anmälningspärmen" for utflukten. I løpet av transferen og velkomstmøtet blir det informert om denne permen.

Klager bestilte et standard dobbeltrom med balkong, noe som fremgår av reisebeviset. I hotellpresentasjonen på www.alpereiser.no fremgår de ulike romstypene på Hotel Gisela presentert med bildeeksempel.

Middagene på Hotel Gisela holder tre stjerners Østerriks standard. STS Alperesor har gått igjennom de andre gjestenes kommentarer fra uken og majoriteten av gjestene har skrevet bra eller meget bra.

Hver dag mellom kl. 16.00 og kl. 18.00 spilles live musikk på terrassen til Silver Bullet Bar. Her samles gjestene ofte etter dagens vandring eller utflukt for sosialt samvær og underholdning. Musikken slutter kl. 18.00 når terrassen stenger. Silver Bullet Bar holder åpent til kl. 22.00 på sommeren og det blir spilt musikk innendørs. Den årlige byfesten "Gasselfest" ble arrangert den 14. juli 2017. Byfesten startet kl. 16.00 og pågikk ut over kvelden. Underholdning på Silver Bullet Bar inngikk i arrangementet.

I løpet av en bussreise på 3,5 timer må en bussjåfør i Østerrike ha en lovpålagt 20 minutters pause. Pausen mellom Bad Gastein og München legges også inn for deltakerne slik at de kan rekke et toalettbesøk.

Klager har fått tilsendt et reisegavekort på kr. 1.000 for en valgfri ny reise med STS Alperesor fordi de fikk nattesøvnen forstyrret under byfesten den 14. juli. I tillegg har STS Alperesor refundert det forhåndsbetalte beløpet for utfluktene, kr. 1.765.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra STS Alpereiser 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.

Det er klaget over flere forhold, blant annet over at hotellrommet ikke var i samsvar med hotellprospektet, at det var mye støy fra underholdning som gjorde det vanskelig og sove og at det som ble servert på hotellet til middag ved flere anledninger var uspiselig. I tillegg ble to heldagsutflukter kansellert. På bussturen til Munchen var det ikke mulig å rekke et toalettbesøk. Klageren var heller ikke fornøyd med de stedlige reiselederne, som prioriterte de av gjestene som gikk på fotturer.

Nemnda kan ikke se at det er gitt mangelfulle opplysninger om hotellrommet. Hotellrom har forskjellig beliggenhet og utforming. Det er mulig at klageren ikke var heldig med det rommet som ble tildelt, men nemnda kan ikke se at det utgjør en mangel.

Når det gjelder middagsserveringen har klageren presisert at det var flere enn henne som sendte maten ut igjen, men at de ikke ville ta dette opp med hotellets betjening for ikke å skape dårlig stemning. Betjeningen gjorde ellers det de kunne for at gjestene skulle ha et hyggelig opphold. Slik nemnda ser saken må slike forhold tas opp på stedet når de inntreffer. Hadde det vært gjort kunne det muligens ha ført til en forbedring.

Klageren var plaget av støy i forbindelse med en årlig festivaldag samt støy i forbindelse med underholdning av gjestene.

Gatelivet er ofte mer livlig på turistdestinasjoner enn det man er vant med fra Norge. Slike avvik i forhold til klagerens forventninger regnes ikke som en mangel dersom de er av mindre betydning og er av et slag kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen. Det fremgår av Alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 8.2 f) IV at forhold som den reisende må regne med kan oppstå fra tid til annen, og som ligger utenfor arrangørens kontroll, normalt ikke regnes som en mangel ved pakkereisen.

Når det gjelder utfluktsprogrammet er det etter nemndas syn gitt mangelfulle opplysninger ved markedsføringen. Reisen er markedsført som en opplevelsestur med

et tett utfluktsprogram. Påmelding til utfluktene og betaling for disse ble gjort lang tid i forveien. Reisebevis/billett er datert 26. mai. Reisen foregikk i midten av juli. Det vedlagte ukeprogrammet ser ikke ut til å ta noen forbehold om gjennomføring ved lavt deltakerantall. Slik nemnda ser saken visste arrangøren flere uker i forveien hvor mange som bestilte og betalte for de enkelte utfluktene. Hvis påmeldingsantallet var for lavt til at enkelte arrangementer ikke kunne gjennomføres burde det ha vært formidlet til deltakerne før reisen tok til. Det er for sent å ta forbehold om dette etter at reisen er påbegynt eller i en perm som befant seg på hotellet.

Når det gjelder kansellering grunnet dårlig vær ligger det i sakens natur at slikt skjer på kort varsel. Det er imidlertid ikke vanskelig å fremskaffe meteorologiske data for enkeltdager for å underbygge at dette var årsaken til kanselleringen. Klageren hevder at det var bra vær, og at hotellresepsjonen bekreftet at det var bra vær i Grossglocknerområdet. Det er den som påberoper seg en omstendighet som har bevisbyrden for at forholdene ikke tillot at utflukten ble gjennomført. I denne saken er det ikke fremlagt noen form for bevis for at vær situasjonen var årsaken til kanselleringen.

Klageren har fått refundert det hun betalte for utfluktene, men hadde lite utbytte av de to dagene hvor de ble overlatt til seg selv uten noen form for veiledning om hva som fantes av severdigheter i lokalområdet.

Det er også klaget over at bussen tilbake til Munchen stoppet så kort tid at det ikke var mulig å rekke et toalettbesøk. På grunn av starten på fellesferien i Tyskland/Østerrike var det stor trafikk og lange køer alle steder. Nemnda legger dette til grunn. Bussen var utstyrt med et toalett, men dette fikk passasjerene ikke benytte. Etter nemndas syn er det dårlig planlegging ikke å ta høyde for kjente trafikale forhold i forbindelse med en relativt lang transportetappe.

Nemnda anbefaler etter en samlet vurdering at klageren gis et prisavslag for mangelfullt utfluktsprogram og mangler ved transporten til Munchen.

Nemndas flertall, lederen og de to forbrukerrepresentantene, anbefaler at avslaget passende kan settes til 25% av reisens pris, avrundet til kr. 5.600.

Nemndas mindretall, reisebransjens representanter, er enig i at forholdene rundt busstransporten ved hjemreisen og manglende utflukter er en mangel. Imidlertid mener mindretallet at kompensasjonen bør ligge på 10% av reisens pris, avregnet oppover til kr. 2.500.

Vedtak blir etter dette truffet i samsvar med flertallets syn.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på 25% av reisens pris, avrundet til kr. 5.600.

Vedtaket er truffet med den dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
- Camilla Dragvoll (Ticket)
- Ida Lehre (Apollo Reiser AS)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)