

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag da rundreisen ikke ble gjennomført i forhold til det oppsatte programmet, dårlig standard på bussen og overbooking på hotell.

Dato

12.02.2016

Saksnummer

77/15P

Tjenesteyter

Albatros Travel

Saken gjelder:

Krav om prisavslag da rundreisen ikke ble gjennomført i forhold til det oppsatte programmet, dårlig standard på bussen og overbooking på hotell.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en 13-dagers rundreise på Sri Lanka i perioden 16.02.15 - 28.02.15.

Etter klagers vurdering var bussen de fikk tildelt ved ankomsten i så dårlig forfatning at den ikke burde ha vært akseptert. Dekkene på bussen var så slitne at det var ikke mulig å se mønsteret, sjåføren hadde problemer med clutch/girkassen som tydelig ikke fungerte bra. Klager mener at dette alene burde vært god nok grunn til å bytte buss. I tillegg fungerte ikke mikrofonen slik at en del informasjonen som ble formidlet av reiselederen ble borte, eller måtte gjentas flere ganger.

Bussen kollapset allerede første dagen, den 17.02.15, på veien til hotellet. Klager gir ros til sjåføren som klarte å få bussen i gang etter at gruppen ble stående langs veikanten en lengre periode. Reiselederen hadde derimot problemer med å følge opp og å informere om hva som foregikk.

Hendelsen medførte at programmet måtte gjøres om og de kom meget sent til hotellet etter en strabasjøs flyreise fulgt av en enda verre busstur. De hadde sett frem lunsj og avslapning på hotellet omkring lunsjtid før sightseeing på sen ettermiddag. Gruppen kom til hotellet 5-6 timer senere enn planlagt.

Med den samme bussen fikk de nye tekniske problemer på veien fra Nuwara Eliya til Yala. På vei nedover fikk bussen teknisk sammenbrudd (trolig i clutch/girkasse) da de stoppet for en kort pause. Det var ikke mulig å reparere bussen på stedet. Etter mye venting fikk de ny buss som viste seg å være en lokal transportbuss/minibuss. Gruppen ble kjørt i denne bussen til hotellet. Turen var svært ubehagelig da denne bussen var mindre og de måtte sitte veldig trangt. Sett med norske øynene var også denne bussen dårlig. Bussen fikk punktering

i nærheten av overnattingstedet. Klager opplevde turen som svært ubehagelig da sjåføren kjørte fort og ikke tok hensyn hverken til trafikken eller at de satt trangt.

Da klagerne ankom togstasjonen for en 4 timers togtur fra Kandy til Nuwara Eliya fikk de opplyst at toget var fullbooket og man derfor bare skulle ta en kort reise på 1 time isteden for den planlagte togreisen til høylandet. Det viste seg også at det ikke var reserverte sitteplasser. Klager måtte kjempe om ståplass på toget og turen ble en helt annet opplevelse enn det de ble forespeilet av Albatross da reisen ble bestilt. Her sviktet informasjonen totalt: Klager ble lurt til å tro at Albatross kunne tilby en 4-timers togreise med sitteplass i spesiell vogn beregnet for turister. Istedenfor fikk de en ubehagelig og potensielt farlig tur med vanlig tog (to passasjerer på 3. klasse falt av dette toget og døde). Flere av deltakerne valgte Albatross sin tur nettopp fordi de avverterte med denne togturen og de ble meget skuffet. Klager finner det uakseptabelt at de ikke ble varslet om endringene. Turister de snakket med fortalte klager at de fikk kjøpt sine sitteplasser avreisedagen kl. 6.00 på morgenen. Her sviktet noe eller noen i systemet til Albatros. Den times togturen de var på, kan sammenlignes med ståplass på T-banen i rushtrafikk og milevis fra turen beskrevet i programmet.

Da klager endelig ankom hotell på Indurawa Beach og fikk tildelt rom ble de overrasket over standarden på hotellet. Den var mye lavere enn de andre hotellene og det som var blitt forespeilet av reiselederen. Det viste seg i tillegg at strandområdet foran hotellet i hele hotellets lengde var gravet opp med gravemaskiner og at det ble jobbet der hele tiden under oppholdet. Senere samme kveld fant noen av deltakerne ut at dette hotellet ikke var det som de skulle ha reist til i henhold til informasjonen mottatt fra Albatros.

Da de konfronterte reiselederen med dette, ble gruppen fortalt at det andre hotellet ikke hadde plass til gruppen og derfor måtte de bo to netter på dette hotellet. Situasjonen var ganske frustrerende da klager hadde sett frem til de siste dagene med avslapping og strandliv. Deltakerne ble både fortvilte og sinte. En av reisedeltakerne valgte å reise til Colombo. De andre fikk omsider lov til å bruke fasilitetene til det forespeilede hotellet Pandanus, men de måtte overnatte og spise frokost på et uakseptabelt dårlig hotell.

Klager mener at Albatros på forhånd burde ha sjekket om hotellet var forberedt på å ta imot gruppen på ankomstdagen. Gruppen burde også ha fått informasjon om overbookingen. Det var uakseptabelt at denne informasjonen ble skjult for deltakerne.

Når det gjelder endring av hotell, var skuffelsen stor da de ble innkvartert på feil strandhotell. De ble innlosjert i ett av de dårligste av de 30 hotellene i regionen, i stedet for i ett av de beste. Grunnen til omplasseringen var ifølge ledelsen på Pandanus ødelagte rom som en rørlegger måtte fikse. Etter hvert fant klager ut at grunnen var overbooking og antakeligvis den minst interessante gruppen for Pandanus.. Etter to dager fikk klager ny koffertpakking og forflytning med tilhørende to timers venting på nytt rom der de i utgangspunktet skulle ha vært hele tiden.

Klager krever refundert 25% av reisens pris.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Albatros Travel har i det vesentlige anført:

Albatros Travel vedkjenner at reisens program ikke har blitt fulgt.

Albatros Travel har tilbudt klagerne en kompensasjon på kr 1.750 per person eller et gavekort på kr 2.000 per person med en gyldighetstid på 3 år. I tillegg har Albatros Travel tilbudt alle deltakerne et tillegg på kr 800 slik at kompensasjonen blir på totalt kr 2.550 per person.

Det vises for øvrig til brev fra Albatros Travel.

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 enighet mellom partene om at den varen som ble levert, avvek fra programmet, selv om det er uenighet om graden av avviket.

Nemnda legger klagerens beskrivelse av turen til grunn, inkludert bussturer, togreise, manglende byvandring på grunn av forsinkelse med en buss som kollapset, samt hotellstandard to netter, da det viste seg at hotellet deltakerne skulle bo på i Indurawa Beach-området var overbooket. Nemnda finner det vanskelig å ta stilling til guidens faglige kvalifikasjoner, ut over det faktum at organiseringen av de forskjellige elementene turen besto av ikke ga deltakerne de opplevelsene de var forespeilet i programmet.

Nemnda behandler på samme tid seks forskjellige klagesaker som gjelder samme tur. Beskrivelsen av manglene i stor grad er samstemmige. Nemnda finner det ikke tvilsomt at pakkereisen led av mangler som ikke ble avhjulpet. Manglene gir derfor grunnlag for et forholdsmessig prisavslag.

Etter en samlet vurdering finner nemnda at et prisavslag på 25% er passende. Avrundet utgjør beløpet kr 19.000.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at det gis et prisavslag på 25% av reisens pris, avrundet til kr 19.000.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Hanne Åsell, Star Tour AS, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS.

opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.