

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag fordi reisen ikke ble gjennomført i henhold til annonsert program.

### Dato

10.11.2016

### Saksnummer

314/15P

### Tjenesteyter

Jomfrureiser

### Saken gjelder:

Krav om prisavslag fordi reisen ikke ble gjennomført i henhold til annonsert program.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte Vin- og matreise fra Verona til Venezia med Mia Gundersen i perioden 16.09.15 - 19.09.15

Klager ønsker reisens kostnader refundert da turen ble ikke gjennomført i henhold til den markedsførte reisens program eller det reviderte turprogrammet. Det ble klaget under selve reisen, noe Jomfrureiser ikke har notert.

Klager opplevde mer frustrasjon enn glede på turen, som skulle gi «sosialt samvær, mye moro og glede» og ble annonsert som en mat & vinreise.

Klager bestilte turen 13. februar 2015. De ble forundret over at de ca. 2 uker før avreisen per e-post ble informert om at de skulle fly ut med SAS istedenfor Norwegian. Flyavgang 1 time før resten av gruppen. Klager ble ikke spurt om dette var OK. Det var ingen representanter fra Jomfrureiser til å påse at klager kom seg om bord på flyet med SAS, slik som lovet i programmet fra Jomfrureiser. Der fremgikk at gruppen skulle møte en representant fra Jomfrureiser ved gaten, ca. 30 minutter før avgang. Klager følte at de reiste på egen hånd.

Ved ankomst Milano var en koffert savnet. Ingen turleder til å hjelpe og klager måtte selv ordne med rapporten for savnet bagasje og ble lovet av flyplasspersonalet at kofferten skulle bli levert neste morgen på hotellet i Verona. Ingen fra Jomfrureiser tok kontakt med klager på flyplassen, det var tilfeldig at de fant resten av gruppen som stod utenfor terminalen og ventet på en buss. De andre deltakerne var forundret over å se klager da reiselederen allerede hadde hatt opptelling. Om bord på bussen insisterte noen av deltakerne på at gruppen måtte telles opp en gang til før de kjørte.

Gruppen ankom forsinket til vingården. Restauranten som ble annonsert som «Mias absolutte favoritt restaurant - der hvor hun hadde spist verdens beste pasta!» var ok, selv om det senere viste seg at Mia aldri hadde vært på denne restauranten.

Hotel Leon D'Oro i Verona ble beskrevet som: Sentralt hotell ved shoppingområdet og et par kvartaler fra Piazza Erbe. Det viste seg at hotellet lå ved jernbanen, en fossende elv og ved en trafikkert vei utenfor bymuren i Verona. Klager så ingen butikker i nærheten av hotellet. Det var så langt å gå inn til sentrum av byen at det var nødvendig med taxi.

Når det gjelder bagasjen som var savnet, fikk hun som savnet kofferten beskjed fra resepsjonen dag 2 om at kofferten var funnet i Milano, men at de ventet bekreftelse fra gruppens reiseleder om den kunne sendes til hotellet samme kveld. Resepsjonisten insisterte på dette da hun var klar over at de skulle sjekke ut neste morgen. Men reiselederen tok ikke kontakt med vedkommende som savnet kofferten. Hun fikk siden beskjed om at den var sendt tilbake til Norge via andre gjester som hadde overhørt denne samtalen mellom reiselederen og resepsjonen. Dette ble gjort uten at vedkommende ble kontaktet av reiselederen. Klager hevder reiselederen lagde mer rot og misforståelser enn å hjelpe og ordne opp for klager.

Det ble aldri noen aperitiff på Piazza Erbe i regi av Jomfrureiser - slik som lovet i programmet. Det toppet seg med forhåndsbestilt pizza med ost og skinke og drikke, som var en liten øl eller vann/brus på det som må kalles en snack-bar ved Piazza Bar. Gruppen var tross alt på en mat & vintur med Mia. Dette måltidet ble en skikkelig nedtur.

Dag 3 fremgikk det av programmet at de skulle ta buss fra Verona til Venezia. Deretter skulle de ta vaporetto (trikken som går på vannet) til Hotel Viktoria Palace som ligger på Lido, 18 min med båt rett ut fra Markusplassen.

Gruppen måtte betale 4 euro per person da de sjekket ut av hotellet i Verona. I resepsjonen ble de fortalt at dette var en «city tax», som ikke var betalt av Jomfrureiser. Dette fikk de ingen informasjon om på forhånd av reiselederen.

Da den chartrede bussen skulle parkere utenfor Venezia tok dette veldig lang tid, andre store turistbusser kom og gikk. De ble stående lenge uten noen beskjed om hva som foregikk.

I Venezia ble klager plassert på et hotell på øya Lido utenfor Venezia. Reiselederen fortalte at hotellet lå lengst borte på øya, slik at klager måtte ta en buss til endestasjonen etter fergeturen. Hele turen en vei tok ca. 45 minutter fra Marcus plassen i Venezia.

For å slippe å trille rundt på alle koffertene i sentrum av Venezia på en forhåndsbestilt sightseeing, hadde reiselederen tatt en «sjefsavgjørelse» om å sende koffertene av sted til hotellet på øya med egen båt - for ekstra 15 euro per person - for at vi skulle slippe å dra på bagasjen hele dagen i Venezia.

Gruppen rakk ikke inn på hotellet før seint på kvelden etter avskjedsmiddagen, som for øvrig bestod av enkle retter med ca. ½ glass prosecco til hver fra en halv mugge per bord (4-5 gjester). Det skulle være all drikken til hele middagen. Klager finner dette merkelig på en vin & matreise.

På hotellet hadde de ikke mottatt lister over gjestene og over hvem som skulle ha enkelt- eller dobbeltrom, så det tok lang tid å sjekke inn. Klager fikk tildelt et lite dobbeltrom med en seng og de skulle hatt separate senger. Reiselederen var igjen fraværende.

Avgang fra hotellet med vanlig rutebuss tidligere enn planlagt pga. lang reise inn til fergeavgangen på øya Lido til flyplassen. I henhold til det reviderte programmet, som for øvrig ble mottatt i bussen i Milano og ikke før reisen startet, skulle deltakerne selv komme seg til kaien hvor fergeren til flyplassen var, ca. 5 min før avgang. Flere av deltakerne avtalte derfor på eget initiativ å møtes i hotellresepsjonen for å reise samlet med lokalbussen inn til fergekaien.

På flyplassen måtte klager sjekke inn på egen hånd. Reiseleder var først i køen og forsvant deretter. Klager fikk problemer med å sjekke inn pga. at navnet på billetten ikke var likt det som stod skrevet i passet. Ved ordrebekreftelsen i februar 2015 ble det for første gang ringt inn til kontoret og gjort oppmerksom på at navnet på billetten ikke stemte overens med passet. Til tross for flere e-poster og bekreftelse på at dette var ok, ble dette ikke ordnet.

Klager viser til Jomfrureisers Reisevilkår:

Forbehold om endringer Det tas forbehold om uforutsette prisendringer vedrørende transportomkostninger, brennstoffpriser, skatter, avgifter eller gebyrer i lufthavn eller valutakurser som er anvendt i prisberegningen. Det tas også forbehold om endringer i programmet som skyldes forsinkelser, værforhold, sykdom eller andre uforutsette hendelser på reisen. Det kan også bli foretatt mindre justeringer i dag til dag programmet. Informasjon om planlagte endringene blir tilsendt den enkelte før avreise. Det tas også forbehold om at nevnt instruktør/leder kan bli syk, vedkommende erstattes da av en med like gode ferdigheter og det gis ikke anledning å avbestille reisen grunnet endring i navn.

Klager mener ovennevnte ikke gir reiselederen anledning til å kunne «ta sjefsavgjørelser» uten å avklare dette med gruppen.

Det ble klaget og sagt klart og tydelig ifra om klagers misnøye under hele reisen, ettersom det hver eneste dag var ting som gjorde turen utrivelig, uforutsigbar og lite informativ - uten at reiseleder beklaget eller rettet opp i manglene. Klager måtte flere ganger ta seg av andre deltakere på turen. De følte seg usikre og ønsket ikke selv å gå alene. På fellesturer anser klager det som normalt at de som ikke ønsker å ferdes rundt alene, kan finne på noe sammen. Klager stiller seg spørrende til om det ikke er reiselederens oppgave å være det samlende punktet og informere om mulighetene på destinasjonen.

På bakgrunn av alle avvikene klager opplevde, forventer de å få reisens pris refundert ettersom de ikke fikk den annonserte reisen de så lenge hadde gledet seg til.

Klager har fått bekreftet fra flere av de medreisende at de ikke har svart på spørreskjemaet fra Jomfrureiser. Følgelig stiller klager seg undrende til at Jomfrureiser påstår at det kun var 2 personer som ikke var fornøyde med turen.

Klager krever reisens kostnader refundert.

Det vises for øvrig til klagers brev.

**Jomfrureiser har i det vesentlige anført:**

Jomfrureiser hadde 15 kunder på turen til Verona, 2 av dem er ikke fornøyd og har krevd hele beløpet refundert kun grunnet individuell synsing. Dette har Jomfrureiser avvist og svart tydelig på i brev av 07.10.15. Ingen av de øvrige deltakerne har klaget. De har derimot takket for en herlig reise og meldt seg på nye reiser i 2016. Noe som ikke ville skjedd dersom påstandene fra klager stemte overens med virkeligheten.

Klager tok kun opp problemer med manglende bagasje med Jomfrureiser i løpet av ferien. De øvrige manglene ble ikke nevnt. Den savnede bagasje ble nevnt daglig og det var et stort problem for klager.

Jomfrureiser har informert klager om at de ikke tar noe ansvar for eventuelle forsinkelser eller bagasje som ikke kommer som forventet eller blir forsinket. Dette er en sak som går direkte mellom den reisende og flyselskapet. Reiselederen var så behjelpelig hun kunne med hensyn til den savnede kofferten og brukte mye av sin tid og telefon på kontakt med flyplassen, hotellet etc. til tross for at det ikke var og er Jomfrureisers ansvar. Hun ønsker derfor heller ikke å kommentere det som omhandler bagasjen.

Jomfrureiser valgte at klager som var gode kunder skulle få fly med SAS sammen med Mia og trodde dette ville oppleves som en bonus. Avreisedagen var det kaos på flyplassen grunnet svikt i bagasjebåndet denne dagen og Mia ble kraftig forsinket. Følgelig fikk hun ikke møte klager ved gaten som planlagt. Reiselederens koffert var også savnet og dette var årsaken til at de ble forsinket fra flyplassen. Jomfrureiser skriver at det ikke stemmer at noen insisterte på opptelling. Det gjorde reiselederen helt av seg selv og hun hadde opprop.

Når det gjelder restauranten kveld 1, reserverte Monte del Fra bord til gruppen på naborestauranten da den planlagte restauranten valgte å holde stengt de to dagene gruppen var i byen. Jomfrureiser viser til at de tar forbehold om endringer underveis.

I programmet fremgår det at det er enkel middag kveld 2 med pizza og en øl.

Det stemmer at alle i gruppen måtte betale hotellskatten direkte til hotellet i Verona og Jomfrureiser beklager at hun ikke gjorde oppmerksom på dette på forhånd.

Turlederen var tilgjengelig på telefon hele oppholdet dersom noen hadde problemer med innsjekkingen el.l. Hun valgte ikke å stå i køen, men ventet kun 2 minutter unna selve innsjekkingsskranken hvor hun observerte hele køen og så at alle Jomfrureisers gjester ble sjekket inn.

Turlederen var til stede alle tider de hadde felles program. De få timene som var til egen disposisjon, hadde hun booket opp møter. Hun var bl.a. i møte med ordføreren i Verona på ettermiddagen den 17.09 og hun måtte derfor løpe fra bussen etter matkurset for å rekke møtet. Årsaken var ikke at hun løp fra sjåfør, gruppen eller fordi hun var sint.

Klager sendte e-post til Jomfrureiser 27.11. og spurte etter dokumentasjon på taxibåtene de leide og delte kostnaden for. Den har Jomfrureiser inkludert. Prisen de betalte var 250€ og da hele gruppen, samt journalist og turlederen betalte sin del, klarte de akkurat å dekke beløpet. Reisen var planlagt med minst 20 deltagere. Alle måltider var avklart med meny og pris på forhånd.

Som det står i programmet var det inkludert vanlig transfer til og fra hotell og flyplass.

Jomfrureiser valgte istedenfor å inkludere direkte transporten fra Lido til flyplassen istedenfor

å ta den mer krevende med vaporetto og så bytte til buss. Denne ekstra billetten dekket Jomfrureiser for alle. Kun for å gjøre det så behagelig som mulig for alle. Jomfrureiser er lei for at klager ikke verdsatte dette og heller ville reist med vaporetto/buss. Reiselederen fortalte alle deltakerne at bussen gikk kl. 10 og tidsdifferansen var 30 minutter, i forhold til å få en direkte båt til flyplassen.

Årsaken til at de reiste 30 minutter før oppsatt program var at direktebåten kun gikk en gang pr. time.

Jomfrureiser beklager at reisen til Verona og Venezia ikke svarte til klagers forventninger.

Jomfrureiser kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag.

Det vises for øvrig til brev fra Jomfrureiser.

### **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.

Avvik fra det avtalte regnes likevel 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.

Nemnda har gjennomgått den omfattende klagen og arrangørens kommentarer til den. Når det gjelder endret avreise fra Oslo Lufthavn ligger det innenfor det en arrangør kan forandre, selv om nemnda har forståelse for at det var tungvint å reise med et annet fly enn de fleste av de øvrige reisedeltakerne. Å miste bagasje er kjedelig, men det et problem man må ta opp med sitt forsikringsselskap.

Turistskatt er noe alle må betale kontant i Italia, til hotellets resepsjonen. Det kunne det ha vært opplyst om i programmet.

Pakkereisenemnda har merket seg at Mia Gundersen, som vel var ett trekkplaster ved markedsføring av turen, er helt enig med klagerne i at turen var kaotisk og etter hennes syn gikk på «sparebluss». Nemnda viser til hennes beskrivelse i mail av 24. september 2015. Etter nemndas syn gir et forbehold om at det kan forekomme endringer i det oppsatte programmet ikke rom for å sløyfe eller endre det som blir levert slik at innholdet i en mat- og vinreise endres i en grad som gjør at turens trekkplaster føler seg sjokkert og misbrukt.

Når det gjelder håndtering av bagasje i Venezia, antar nemnda at å få sendt denne til hotellet før sightseeing i Venezia var helt påkrevet, da det for de fleste ville være en utrivelig opplevelse å bære koffert opp og ned av broer, som det er mange dusin av i Venezia.

Etter en samlet vurdering finner nemnda at det som ble levert lider av mangler i forhold til det oppsatte programmet. Klagerne fikk derfor etter nemndas syn ikke det det hadde betalt for.

Etter en samlet vurdering finner nemnda at klagerne bør få et prisavslag på 20% av reises pris, avrundet til kr 4.300.

**Vedtak:**

Pakkereisenemnda anbefaler at klagerne gis et prisavslag på 20% av reises pris, avrundet til kr 4.300.

Vedtaket er enstemmig.

**Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Ellen Pytte, Star Tour AS, Malin TENGHEDEN LØKEN, 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.*