

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Bulgaria, 14. - 28. juni 2010. Krav om refusjon av reisens pris grunnet dårlig kundebehandling.

Dato

..

Saksnummer

162/10

Tjenesteyter

Turarrangør : Star Tour AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør : Star Tour AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: kr.21 395

Saken gjelder:

Reise til Bulgaria, 14. - 28. juni 2010. Krav om refusjon av reisens pris grunnet dårlig kundebehandling.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager måtte på flyreisen ned diskutere med besetning for å få maten de hadde betalt for. Hun måtte «vise bevis» for at de hadde betalt. Dette var ubehagelig.

Klagers sønn var meldt på Superkids. Han hadde ikke på forhånd fått utstyr som lovet. På reisemålet var det vanskelig å finne frem til klubben. Star Tours personale var lite behjelpelige. Det var usikkert om de hadde utstyr til ham.

Sønnen fikk til slutt det manglende utstyret.

Senere var klagerne veldig uheldige med været og spurte om hvilke muligheter de hadde til å dra hjem tidligere. Star Tour var lite behjelpelig i denne forbindelse.

Det lot seg ikke gjøre å komme hjem, og klagerne meldte seg derfor på til de planlagte utfluktene gjennom Star Tour. De meldte seg på og betalte for alle, men unntak av turen til Istanbul. Denne fikk de beskjed om ville bli gjennomført hvis 15-20 personer meldte seg på. Star Tour skulle gi klagerne beskjed om dette.

Star Tour fulgte ikke opp dette, og klagerne fikk ikke være med på turen.

Dette var en stor skuffelse.

Star Tour frister de reisende med en avslappende og opplevelsesrik ferie.

Men når reiseselskapet selv er skyld i at klagerne som kunder opplever det motsatte av alt dette og i stedet opplever stress, frustrasjon, dårlig kundebehandling, og at Star Tours reiseledere fratar klagerne mulighetene til opplevelse pga interne feil og misforståelser og i tillegg prøver å legge hele skylden over på klager som kunde, mener klager helt bestemt at hun ikke har fått den tjenesten hun betalte for.

Hun krever derfor tilbake reisens pris.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Star Tour har i det vesentlige anført:

Kunden klager i hovedsak på en utflukt til Istanbul som de ikke fikk deltatt på.

Første uken ble utflukten kansellert pga for få påmeldte.

Andre uken kom ikke gjestene med pga for sen påmelding.

Torsdag ettermiddag, etter at man så at det var nok påmeldte til utflukten ringe

Star Tours reiseleder til en person i reisefølget (Rut Carleton), som da hadde flyttet til annet bosted. Han informerte henne om at reisefølget måtte komme til kontoret samme kveld og bringe med seg pass som behøves for utflukten til Istanbul.

De dukket ikke opp på kontoret, og man regnet med at de hadde ombestemt seg. Da de kom til kontoret, etter å ha deltatt på en utflukt fredag ettermiddag/kveld, var det dessverre for sent å melde seg på.

Star Tour opplyser for ordens skyld at Star Tours utflukter ikke er en del av pakkereisen, jf alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 2.

Øvrige saker som kunden klager på som mat på flyet, og at de ikke fikk tilsendt

Superkids-utstyret før avreise, beklager Star Tour på det sterkeste.

Star Tur har tilbudt refusjon av flymat og Superkids-utgiften samt en kompensasjon på 1.000 kroner.

Det vises for øvrig til klagerens brev.

Nemnda bemerker:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser behandler klage på pakkereiser.

Utflukter inngår kun i pakkereisen dersom disse er solgt eller markedsført til en samlet pris, eller tilrettelagt på en måte som oppfordrer til å selges sammen med pakkereisen.

Det er sparsomt med opplysninger om hvorledes utflukten til Istanbul er markedsført, men det synes på bakgrunn av de foreliggende opplysninger som utflukten ikke er en del av pakkereisen. Slik nemnda oppfatter saken, får det ikke betydning for nemndas behandling av klagen i det klagen primært gjelder manglende oppfølging og dårlig service fra Star Tours guider. Det er utvilsomt en del av pakkereisen.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at Star Tour hadde lovet å ringe klagerne tilbake med beskjed om Istanbul-turen.

Nemnda legger videre til grunn at Star Tour ikke fulgte opp dette, jf. logg fra reisemålet av 24. juni 2010 kl 15.16. Nemnda bemerket at det ikke var tilstrekkelig å gi informasjon til Rut Carleton. Hun var ikke påmeldt sammen med klagerne.

Det er dessuten omtvistet hvilken informasjon Rut Carleton fikk.

Det fremkommer videre av samme logg at Star Tours reiseleder var klar over at klagerne ikke var påmeldt da han møtte dem neste morgen, men at han valgte ikke å ta dette opp med dem da han mente det var for sent å melde seg på.

Det er noe uklart for nemnda hva som var bakgrunnen for reiseleders vurdering og loggføring. Klager har en annen oppfatning av hva som skjedde denne dagen.

Det kan reises spørsmål om det er det klager har beskrevet som fikk reiselederen til loggføre ovennevnte.

Nemnda er av den oppfatning at det var en mangel ved reisen at Star Tour ikke ga tilbakemelding til klager som lovet. Nemnda er videre av den oppfatning at Star Tour burde ha forsøkt å avhjelpe dette så tidlig som mulig neste dag.

Nemnda anbefaler etter en samlet vurdering at klager gis en kompensasjon for uheldig håndtering av Istanbul-utflukten med 2.500 kroner.

Øvrige forhold klager påpeker er etter nemndas vurdering imøtekommet av Star Tour på en rimelig måte ved tilbakebetaling av mat på flyet samt Superkids-utgiften.

Nemnda er av den oppfatning at de forhold klager påpeker ikke kan gi grunnlag for refusjon av reisens pris. Vilkårene for å kunne kreve reisens pris tilbake er at det foreligger en vesentlig mangel som fører til at formålet med pakkereisen i det vesentlige blir forfeilet, jf pakkereiseloven § 6-3. Nemnda kan ikke se at det er tilfellet i denne saken.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne refunderes 625 kroner samt at de gis en kompensasjon på 2.500 kroner. Eventuell tidligere utbetaling fra Star Tour, jf Star Tours tilbud, kommer til fradrag.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Anne Edvardsen, Ving Norge AS

Vigdis Fiske, Amisol AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge AS, Vigdis Fiske, Amisol 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.