

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag.

Dato

26.05.2020

Saksnummer

2020-00556

Tjenesteytere

Boreal Travel AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for en person på gruppereisen til Andalucia, innkvartering på Hotel Victoria Playa, Almunecar, Malaga, Spania i perioden 24.09.2019 - 01.10.2019. Totalpris 11 270 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Annet
- Reisemålets transport til / fra flyplassen
- Feil type rom / leilighet
- All inclusive
- Reiselederservice
- Hotell
- Overbooking
- Utflukter

Gruppen bestod av medlemmer av Seniorsklubben Danske Bank, men klager reiste på egen hånd og hadde ikke bestilt sin reise gjennom Seniorsklubben.

I bussen ved ankomst var det noen av sikkerhetsseleene som ikke lot seg feste. Det var et forferdelig bråk bak i bussen og der fungerte heller ikke aircondition. Klager påpekte dette til sjåføren, men det ble ikke ordnet til neste busstur.

Ankomstdagen måtte gruppen gå til en restaurant for å spise. Det tok ca. 30 minutter i 28 grader. Retten de fikk var enkel og liten og noen fikk ikke drikke før etter maten. De gikk videre til en kunstutstilling hvor det ble venting da utstillingen var for spesielt interesserte. Tilbaketuren gikk gjennom varme gater og en enda høyere temperatur. Ankomst hotellet først kl. 20:30 og klager var utslitt.

Klager anfører at de hadde bestilt 2 mannsrom, da de var 2 damer. De fikk dobbeltrom. Da de ba om et annet rom, fikk de beskjed om at hotellet var overbooket og at det ikke var flere ledige rom. Andre gjester som var ektepar, hadde fått både 2 og 3 soverom. Romfordelingen var tilfeldig, og noen hadde vært heldigere enn andre.

Når det gjaldt middagsserveringen, fikk de ikke gå inn i restauranten før kl. 21:00 de fleste dagene. Da var mesteparten av maten spist opp og personalet hadde ikke mye mer å spe på med.

Lørdag fikk de frokost med kalde speilegg og kaldt bacon fordi platen var ødelagt. Kokken bare heiste på skuldre. Det var kø ved frokosten på søndag.

TV på rommet var elendig og kunne ikke ses på.

Klager mener Boreal Travel burde valgt et annet hotell som hadde bedre kapasitet. Hotellet var underbemannet.

Krav: Refusjon av reisens pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Boreal Travels agent RK Travel og Boreal Travels reiseleder har vurdert klagen. Boreal Travel kan ikke se at det foreligger noen mangler ved reisen.

De forholdene som det ble klaget på ovenfor reiselederen ble imøtegått. Øvrige forhold de var misfornøyde med ble ikke tatt opp med reiselederen, for eksempel kunne reiselederen ha ordnet med å skille to sender fra hverandre dersom de ga beskjed om at de var misfornøyde.

Flere av Boreal Travels kundegrupper har bodd på det samme hotellet og deltatt på de samme utfluktene. Boreal Travel har aldri mottatt negative opplevelser fra tidligere grupper.

Reiselederen har følgende kommentarer:

I bussen som ventet på gruppen i Malaga var det ett sikkerhetsbelte som ikke fungerte. Gruppen var på 33 personer mens bussen hadde plass til 50 personer, så det hadde enkelt latt seg gjøre å bytte sete.

Ingen sa noe til verken den norske eller den svenske guiden om at aircondition ikke fungerte bakerst i bussen og at det var støy der. Det er ukjent for reiselederen om dette ble tatt opp med sjåføren. Han snakket kun spansk. Gruppen hadde en ny buss hver dag de var på tur. De benyttet buss 4 ganger.

Restauranten de spiste på den første dagen lå i den gamle bydelen med smale gater der bussen ikke kom frem. Det var varmt, og gruppen gikk ca. 3 km denne dagen. Guiden

fikk ikke spist sammen med gjestene da hun måtte ta hånd om to damer som hadde problemer med å gå.

På hotellet fikk noen familierom og noen dobbeltrom. Fordelingen var tilfeldig. Hotellet var fullbooket og bytting av rom var derfor ikke mulig.

Gruppen syntes middag onsdag kl. 21:00 var for sent. Guiden forsøkte å endre på dette og neste dag skulle de få spise kl. 20:00, men han som hadde lovet dette hadde fri og hadde glemt å gi beskjed videre til restauranten. På fredag, lørdag og søndag fikk de spise kl. 19:50. På mandag var de fikk de spise da restauranten åpnet kl. 19:30. Ifølge guiden var det mat nok til alle.

Frokost ble servert mellom 08:00 og 10:30. Guiden ble ikke informert om at de fikk servert kalde speilegg og kaldt bacon før helt på slutten av oppholdet.

Guiden bekrefter at det var hektisk på hotellet slik at gjestene dessverre ikke fikk sitte så lenge og nyte mat og vin som de hadde ønsket. Guiden hadde vært på dette hotellet tidligere og da var alt perfekt. Guiden mener Boreal Travel ikke kunne forutsett at det skulle være så mange gjester på hotellet.

Når det gjelder TV, så antar guiden at problemet lå i at de fleste kanalene var spanske. Kanal 30 var en norsk kanal. Guiden fant ingen engelske kanaler.

Agenten RK Travel Group har følgende anførsler:

Gruppen hadde totalt 4 forskjellige busser, alle med 55 seter. Busselskapet har sjekket alle sikkerhetsbeltene på de fire bussene og det var kun ett som var problematisk å dra ut. Ifølge busselskapet skal aircondition ha fungert selv om det kan forekomme noe støy når denne starter. Aircondition blir skrudd av og på alt etter gjestenes ønsker. Busselskapet er klar over at noen av lukene for luftkondisjonering i taket ovenfor setene kan være vanskelige å åpne, men de kan ikke se at dette medførte noen problemer da gjestene bare byttet plasser. Busselskapet har ikke notert noen klager på dette.

Når det gjelder rommet på Victoria Playa, fikk klager dobbeltrom som bestilt. Sengene kunne vært skyvet fra hverandre. I og med at hotellet var helt fullt, fikk noen i gruppen et bedre rom enn bestilt, hvem som fikk hva var helt tilfeldig.

Middagene ble servert sent på Hotel Victoria Playa fordi hotellet var fullt. Guiden ble informert om spisetidene for gruppen ved ankomst og det skal ha blitt ordnet tidligere måltider etter hvert. Hotellet skal ha hatt nok mat til alle, selv om enkelte retter var mer populære enn andre.

Boreal Travel kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Boreal Travel AS.

Nemnda bemerker

Arrangøren har ansvaret for at reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen, leveres i tråd med avtalen, jfr. pakkereiseloven § 25. Bestemmelsen spesifiserer ikke hva ansvaret omfatter ut over å vise til avtalen, men innholdet utledes også av gitte opplysninger i dokumentasjonen i markedsføringen. Arrangørens mangelsansvar omfatter avvik hos arrangøren, men også feil og forsømmelser begått av dem arrangøren svarer for.

Dersom det foreligger en mangel ved pakkereisen, kan den reisende kreve avhjelp, alternative tjenester, prisavslag eller erstatning etter henholdsvis § 27, § 28, § 31 og § 32.

Klager har fremmet krav om prisavslag begrunnet i en rekke forhold som fremkommer av klagen. Etter nemndas vurdering er forholdene verken isolert eller samlet sett av en slik karakter at de utgjør et avvik fra avtalen mellom partene. Pakkereisenemnda anbefaler derfor at klager ikke gis medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Ragnar Wiik (Forbruker Europa)
- Astrid Solgaard (Apollo Reiser AS)
- Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)