

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet tidligere hjemreise fra Bali grunnet vulkanutbrudd.

Dato

15.02.2018

Saksnummer

2017-03333

Tjenesteytere

Jomfrureiser

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for en person som deltaker på en gruppereise til Bali og Gili øyene i perioden 24.11.2017 - 08.12.2017. Totalpris kr. 24.350.

Gruppereisen til Bali begynte med at vulkanen Mount Agung, som hadde vært aktiv allerede i september, fikk et utbrudd den dagen gruppen landet. Hjemreisen ble endret fra 08.12.2017 til 02.12.2017.

Reisens første del som skulle inneholde sju dager på tre-stjerners hotell på Seminyak, fellesmiddag og tur til Ubud med engelskspråklig guide, ble det eneste de fikk oppleve på Bali. Turen til Ubud var mangelfull da guiden snakket dårlig/elendig engelsk. Gruppen ble kjørt rundt til noen butikker, var på et tempel, og måtte betale for lunsjen selv på en middelmådig restaurant utenfor Ubud. De skulle innom "Sacred Monkey forest", men da parkeringen var stengt ble det ikke noe av. De fikk heller ikke sett rismarkene, kulturelle innsalg, eller det lokale markedet, men ble satt av utenfor et typisk turistmarked. De endte opp med en time i Ubud by.

Reisen skulle gå videre til Gili den 02.12.2017, og der skulle de være fire netter. Inkl. videre var middag, båtreise til og fra Gili, snorkelkurs og vandring. Gili var høydepunktet på reisen, men grunnet uro i gruppen som dreide seg om konsekvensen av den pågående vulkanaktiviteten, ønsket ikke et flertall å dra dit. De var tre som ønsket å dra, men det ville i så tilfelle blitt uten treningsinstruktør. Reisen ville blitt noe helt annet enn den gruppereisen klager kjøpte. Klager aksepterte av den grunn å få lagt om reisen, men ikke å betale et ekstra beløp på kr. 2.200 for tre netter på Ulu Watu og en ekstra natt på Jimbaran. Beskjeden var at reise tur/retur Gili, felles middagen og snorkelkurset, alt innholdet de allerede hadde betalt for på Gili, ikke ville bli kompensert, men gå tapt. Det kom for øvrig frem i internasjonale media at askeskyen nå hadde kommet over Gili, og de

som bodde der var oppfordret til å bruke maske da asken var giftig. I tillegg var bølgene høyere enn normalt.

Diskusjonen om reisens videre forløp var stadig aktiv blant deler av deltakerne, og spesielt en deltaker var redd og ønsket å dra hjem. Vedkommende hadde fra dag en gitt til kjenne betydelig uro i forhold til å være på Bali, og hennes stadig tilbakevendende samtaler om dette farget klimaet i gruppa, og hun dro med seg de andre. De fikk liten og ingen informasjon fra reisearrangøren. De formidlet sin informasjon til treningsinstruktøren. Jomfrureiser hadde i reisebeskrivelsen beskrevet henne som reiseleder, men hun informerte gruppen allerede på første dag om at hun kun var treningsinstruktør og ikke reiseleder. Dette hadde hun gjentatte ganger informert Jomfrureiser om, med det har de ikke forholdt seg til.

Den ene deltakeren kontaktet Jomfrureiser og ba om hjelp til å få reise hjem. Jomfrureiser definerte turen som en gruppereise, og hevdet at da måtte alle dra. Hennes reise kunne derfor ikke endres.

Kvelden den 01.12.17 fikk treningsinstruktøren en e-post der Jomfrureiser krevde en avstemming for hvem som ønsket hjemreise og hvem som ønsket å bli på Bali. Svaret var krevd snarest, innen ca. 10 minutter. Jomfrureiser påførte på denne måten et betydelig stress i gruppa. Fremgangsmåten gjorde deltakerne ansvarlige for hverandres ferie, og eventuelle videre opphold og/ eller hjemreise fra øya. Dette opplevdes som «splitt og hersk-taktikk» for å fremtvinge en avgjørelse, og Jomfrureiser informerte om at de hadde kontaktet advokat. Videre ble det informert om at ingen kompensasjon ville bli gitt ved et avbrudd av reisen. Jomfrureiser krevde videre at deltakerne skulle signere et brev hvor de frasa seg alle rettigheter på kompensasjon. Dette brevet nektet de å signere, men avstemming ble fortatt. Seks deltakere stemte for å bli, fem stemte for å dra hjem. I den siste gruppen var nok også treningsinstruktøren slik at denne gruppen også utgjorde seks. Klager stemte mot å dra hjem.

Natt til 02.12.2017, ca. 03:30 lokal tid, fikk de e-post om at de måtte reise hjem neste dag og ville bli hentet på hotellet kl.10.30 neste dag. Klager ble sendt hjem mot sin vilje. Klagers billett Oslo – Bodø, som var en bonusreise med SAS, og kunne ikke endres. Ny ble bestilt fra flyplassen i Bangkok til en pris av kr. 2.351. I tillegg ble 5800 bonuspoeng benyttet for å få prisen ned.

Selve reisen kostet kr. 21.500 + kr. 2.850 i enkelromstillegg, til sammen kr. 24.350. I tillegg kommer opprinnelig flybillett Bodø - Oslo – Bodø på kr. 431, hotellrom på Gardemoen i forbindelse med reise til Bali på kr. 571. Ytterligere utgifter en ubenyttet datapakke og telefonregning for telefon fra Bangkok for å bestille ny flybillett: kr. 200 + kr. 52.

Klagers opplevelse er at Jomfrureiser som ansvarlig reisearrangør har vært dårlig til å holde deltakerne oppdatert på situasjonen, og det har opplevdes som at Jomfrureiser

overhodet ikke brydde seg om den meget spesielle situasjonen de befant seg i. Likeså at servicen var kritikkverdig og at det ble benyttet ufine metoder for å fremtvinge at en avgjørelse skulle fattes av deltakerne i gruppa, slik at Jomfrureiser slapp å ta den. Fordi situasjonen var uavklart, og man risikerte å bli askefast, ønsket deler av gruppa å reise hjem. Man kan stille spørsmål om Jomfrureiser valgte denne fremgangsmåten for å slippe å sitte med ansvaret for gruppa dersom vulkanen fikk et utbrudd, og de ble aksefast over lengre tid.

Hele klagers opplevelse av turen er betydelig forringet pga. en svært uprofesjonell håndtering fra Jomfrureisers side. Klager anfører at hun har opplevd å få dårlig service, lite informasjon og ikke bli ivaretatt. Det var mye uro innad i gruppa helt fra første dag av ferien. Opplevelsen ble noe helt annet enn den energigivende, fantastiske ferien hun hadde spart til, kjøpt og hadde gledet seg til.

Kun den første delen ble gjennomført, nettene på Seminyak ble gjennomført, men også den med påpekte mangler. Klager fikk ikke den varen betalte for og har fortsatt utestående båttur tur/retur Giliøyene og fire netter på hotellet der. I tillegg snorkelkurset og den planlagte fellesmiddagen. Klager har også til gode en natt på luksushotell på Jimbaran med fellesmiddag. I tillegg kommer daglige pilatestreninger for disse dagene.

Klager har henvendt seg til sitt forsikringsselskap Sparebank1, men siden det ikke forelå noe reiseråd om å forlate Bali, får hun ingen forsikringsutbetaling fra deres side. At klager ble tvunget til å avslutte ferien og reise hjem fra Bali på grunn av andres uro og angst, gir ingen rettigheter i forhold til reiseforsikringen.

Med bakgrunn i manglene som er beskrevet, anfører klager at disse er betydelige og at reisen derfor ble betydelig forringet j. Pakkereiselovens §6.

Klager krever derfor å få heve avtalen og krever tilbake det innbetalte beløpet på kr. 24.350. I tillegg krever klager erstatning på kr. 3.605 for det faktiske tapet hun har hatt som følge av mangelen og kompensasjon for 15.800 SAS Eurobonuspoeng.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Jomfrureiser har svart klager utførlig i sitt brev av 13.12.2017. Thai Airways som var deres fly leverandør har fortalt at det var enorm pågang fra alle som oppholdt seg på Bali for å komme hjem raskest mulig etter at flyplassen ble gjenåpnet. 99,9 % av alle turister som hadde ankommet med Thai Airways de siste to ukene før utbruddet reiste hjem i løpet av fire dager etter at flyplassen åpnet. Jomfrureisers gruppe var noen av de siste som dro. Thai Airways og Jomfrureiser mener fortsatt at de foretok en riktig beslutning med å få deltakerne trygt og godt hjem når det var mulighet for det.

Thai Airways forteller videre at Jomfrureisers kunder fikk en fantastisk oppfølging og assistanse gjennom Jomfrureiser, i motsetning til andre som ikke hadde booket via en norsk turoperatør.

Jomfrureiser selger kun gruppereiser og viser til reglene for en gruppereise: "Du kan foreta gruppebestilling når ti eller flere passasjerer skal reise sammen på samme fly t/r". Såfremt ikke dette kravet oppfylles er det ikke noen gruppereise og Jomfrureiser får ikke booket flybilletter eller hotellrom til sine kunder som en gruppe. Klager var booket som en gruppe og den betingelsen endret seg ikke selv om det var en naturkatastrofe. Jomfrureiser anfører at dette er regler fastsatt av IATA som Jomfrureiser er medlem av og hvor all verdens flybilletter utstedes gjennom.

Det er korrekt at det ikke var noen reiseråd mot å reise til Bali. Jomfrureiser valgte likevel å få deltakerne raskt, behagelig og trygt hjem når TG hadde ledig kapasitet den 02.12.2017. Det var helt uvisst fremover om flyplassen ville være åpen fremover eller ikke. Hotellet delte ut masker, lokalbefolkningen hamstret mat og vann, det var lite varer å få kjøpt og det var ingen direkte feriefølelse. Jomfrureiser hørte på flertallet i gruppen som tok beslutningen om tidligere retur. Det var en naturkatastrofe og for Jomfrureiser var tryggheten for sine kunder viktigere enn å ev. utsette de for askeskyer eller å sitte fast ute på Gili øyene. Alle kart viste at asken var på vei mot Gili, men likevel var det ingen som ble frarådet om å reise dit. Dette måtte Jomfrureiser akseptere og de forsøkte å løse det med hotell på Bali, noe som flertallet i gruppen ikke ønsket da de ville hjem.

Jomfrureiser anfører at de har refundert kr. 9.065 til de som ikke stemte for hjemreisen til tross for at de, ifølge pakkereiseloven paragraf 5 - 3 ikke er ansvarlige ved naturkatastrofer. Jomfrureiser kan ikke akseptere ytterligere krav.

Det vises for øvrig til korrespondanse 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.

Klageren bestilte og betalte for en gruppereise til Bali og Giliøyene i perioden 24. november til 8. desember 2017. Turen ble forkortet med 6 dager, angivelig på grunn av en naturkatastrofe.

Årsaken til at turen ble avbrutt og klageren hjemsendt var et utbrudd fra vulkanen Mount Agung. Utbruddet førte ikke til at det ble gitt noe reiseråd fra UD's side om at man ikke burde reise til området.

Arrangøren kan da etter nemndas syn ikke påberope seg at det forelå en naturkatastrofe slik dette begrepet blir brukt i reise- og forsikringssammenheng. Nemnda viser også til den utførlige informasjonen om vulkanen og dens aktivitet som ble formidlet til deltakerne før reisen startet. Vulkanens aktivitet økte, men klagerens reisefølge oppholdt seg i god avstand fra den. UD's reiseråd endret seg ikke.

Deltakerne ble likevel tilbudt fremskutt hjemreise. Etter en avstemning delte de seg på midten, slik at fem deltakere og pilatesinstruktøren ønsket å reise, mens seks deltakere ønsket å bli. Arrangøren hevder at man ikke kunne ta hensyn til at halvparten ønsket å fullføre turen, fordi dette var en gruppereise hvor deltakerne ikke kunne behandles individuelt. Nemnda stiller seg undrende til dette og kan ikke se at dette er en korrekt fremstilling av de alternativene som forelå.

Gruppereisebilletter var bestilt med Thai Airlines tur/retur. Hvis arrangøren ønsket å tilby halvparten av deltakerne fremskutt hjemreise, burde hun ha forhandlet en pris med Thai Airlines for returreisen for disse deltakerne. Alle hadde billetter til hjemreise den 8. desember, så det er relativt uforståelig at ikke disse billettene kunne benyttes av de deltakerne som ønsket å fullføre turen. Det samme gjelder for båtturen og overnattingene. Hotellbestillingen omfattet for klagerens vedkommende rom med enkeltromstillegg. Klageren hadde innbetalt det hotellene kostet i forbindelse med betaling for turen. Slik arrangøren har beskrevet situasjonen, hvor mange turister valgte å reise hjem, kunne det knapt være mangel på hotellrom og flyseter for de turistene som valgte å bli.

Klageren aksepterte for øvrig å få reisen lagt om slik at Giliøyene ble utelatt, men ville ikke betale et ekstrabeløp på kr. 2.200 for tre netter på Ulu Watu og en ekstra natt på Jimbaran.

Spørsmålet blir hvilket prisavslag den avbrutte reisen skal føre til. Jomfrureiser har refundert kr. 9.065, som utgjør en del av hotellkostnadene. Klageren krever kr. 26.701 inkludert en flybillett Oslo Lufthavn/Bodø. Så vidt nemnda kan se har SAS refundert kr. 580 i forbindelse med den tidligere bestilte billetten. Hotellrom på utreisen kan nemnda ikke se kommer saken ved. Det samme gjelder ubenyttet datapakke. Telefonutgifter i forbindelse med bestilling av ny flybillett, kr. 52 finner nemnda vedkommer saken. Totalt krav blir etter dette etter nemndas syn kr. 26.173.

Nemnda finner å måtte legge til grunn at reisen led av vesentlige mangler. I tillegg til at den ble avbrutt seks dager før tiden, var det ingen profesjonell reiseleder som kunne ta ansvar når reisen utviklet seg irregulært. Den eneste som var med på vegne av arrangøren var en pilatesinstruktør som fraskrev seg reiselederansvaret. Klageren

var heller ikke fornøyd med en utflukt som ikke hadde det innholdet som ble forespeilet. Guiden snakket i tillegg dårlig engelsk.

Etter en samlet vurdering hvor også ulempene med diskusjoner med andre deltakere, manglende reiseledelse og mailer til og fra arrangøren er vektlagt, anbefaler nemnda at klageren gis et prisavslag på 70% av reisens pris. Slik turen og den etterfølgende saksbehandlingen hos arrangøren er beskrevet ga ferien lite feriefølelse og var opphav til mye frustrasjon. Avrundet blir beløpet kr. 18.300. Til fradrag går kr. 9.065 som allerede er utbetalt.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at det blir gitt et prisavslag på 70% av reisens pris avrundet til kr. 18.300. Til fradrag går kr. 9.065 som allerede er utbetalt.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)
Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)
Hanne Åsell (TUI Norge AS)
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)