

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet hotellstandard og utflukter på rundreisen.

Dato

12.02.2018

Saksnummer

2017-03125

Tjenesteytere

World Visitor AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager kjøpte en reise for to personer fra København "Fly og Bus Rundreise Italiens Perle" i perioden 15.09.2017 - 22.09.2017. Totalpris DKR. 14.000.

Klager var ikke fornøyd med:

- Hotellstandarden generelt
- Utflukter

Klager manglet den omvendte turplanen Milano - Roma og deltakerliste.

Flyet ble forsinket 45 - 50 minutter, noe som førte til at klager ikke fikk mat på hotellet ved ankomst da restauranten stengte kl. 14.00 og åpnet ikke før kl. 18.30.

World Visitor utvidet gruppen fra 35 til 75 personer over natten, uten at klager ble gjort oppmerksom på dette.

Klager anfører at World Visitors valg av hoteller var ikke som lovet, da de lå langt fra byene. Klager hadde ingen mulighet til å kunne nyte kveldsstemningen og restaurantene i byene. Klager måtte derfor kjøpe World Visitors komfortpakke, som inneholdt diverse turer og middager da de ellers kun kunne spise på hotellet. Hotellene lå i industrikvartal. Middagene var av dårlig kvalitet, kun et hotell hadde god mat. Middagene ble servert i en spisesal og ikke i restauranten. Klager var ikke tilfreds med servicen fra betjeningen.

Til transport hadde World Visitor valgt en slitt, eldre dobbeltdekker med mange sikkerhetsmessige mangler. Setene hadde skjeve armstøtter, sikkerhetsseleene var defekte og noen av rutene var matte. Toalettet fungerte ikke og var låst hele rundturen. Dette førte til at guiden måtte finne steder hvor reisefølget på ca. 75 personer kunne benytte toalettene. Dette tok tid og det førte igjen til at tiden de skulle oppleve byer og

steder på egen hånd ble begrenset. Med en guide til 75 personer gikk de i en lang rekke som i en barnehage og ikke alle klarte å følge med.

På det siste hotellet utenfor Roma, var middagen så dårlig at gjestene forlot måltidet da det ikke var nok mat og betjeningen lite serviceinnstilte.

Klager krever et prisavslag på DKR 3.000.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

World Visitor anser at de har fulgt reglene i pakkereiseloven og sine reisevilkår og at de har levert tjenestene som ble lovet da reisen ble kjøpt og det som fremgår av reisebekreftelsen.

1) Endring av rekkefølgen i reisen

World Visitor tar tydelig forbehold om endringer i reiseprogrammet og nevner bl.a. som eksempel at reisen kan begynne i Milano og ende i Roma. Reiseprogrammet endrer seg da tilsvarende, men alle programpunktene og alle inkluderte ytelsene ble levert som avtalt.

2) Forsinkelse av flyet

En forsinkelse på flyreiser på 45 minutter er ikke uvanlig i flytrafikken og må påregnes. Den har ikke påvirket programmet på en måte som har redusert innholdet som var lovet.

3) Gruppestørrelse

Det ble aldri lovet en gruppestørrelse på 35 personer som klager antyder. «Minste antall deltagere: 35 personer» betyr at de kan avlyse turen hvis ikke minst 35 personer bestiller reisen. Gruppestørrelse på ca. 70 personer på denne reisen er dermed i henhold til avtalen. World Visitor beklager det hvis dette skapte noen lengre ventetid i enkelte situasjoner.

4) Hotell

World Visitor lover ikke noen spesiell beliggenhet eller konkret navn på hotell. I reiseprogrammet fremgår følgende: «Overnatting i omegnen af Rom» og «Overnatting i omegnen av Cianciano terme» etc. Det fremgår tydelig fremgår at man ikke kommer til å bo i sentrum. Hotellene ble bl.a. valgt fordi de skal kunne nås enkelt med buss og det skal være enkelt å ordne med på- og avstigning med bagasje for en større gruppe.

5) Utflukter

Det er tydelig nevnt i programmet hva som inngår og hva som ikke er inkludert. En rekke utflukter tilbys som valgfri tilleggsprogram og man kan bestemme seg lokalt om man vil kjøpe til disse eller ikke.

6) Mat

World Visitor beklager om klager ikke var fornøyd med maten og har videreformidlet dette til hotellene og sin interne kvalitetskontroll. World Visitor konstaterer at antall måltider ble levert i henhold til i beskrivelsen i komfortpakken.

World Visitor kan ikke se at det foreligger en mangel som utløser krav på erstatning da reisen tilsvarer det som ble lovet både i reisebrosjyren og i bookingbekreftelsen. Av kundeservicehensyn opprettholder de sitt tilbud til klager: " Kunden kan få en rabatt på 2000 kr per person på en av reisene på vår webside (begrenset til opp til 4 personer, må bookes innen 30.06.2018)". Siden klager skal reise med World Visitor igjen snart, har de tilbudt han en rabatt på 10% på komfortpakken på den nye reisen.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra World Visitor AS.

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.

Klagen gjelder flere forhold, blant annet at rundreisen hadde for mange deltakere, dårlig kvalitet på bussen rundturen foregikk med, usentralt beliggende hoteller, dårlig mat på enkelte av hotellene samt lite hyggelig betjening. Det er også klaget over en flyforsinkelse på ca. 45 minutter.

Når det gjelder antall deltakere, legger nemnda til grunn at klageren har misforstått turprospektet. Turen ville ha blitt kansellert hvis færre enn 35 personer hadde meldt seg på. Oppad var antagelig begrensningen antall seter i bussen.

Når det gjelder bussen og dens kvalitet kan nemnda ikke se at dette er tatt opp med arrangøren. Det er derfor ikke gitt noen tilbakemelding på klagerens beskrivelse. På grunn av manglende informasjon kan nemnda ikke ta standpunkt til dette punktet i klagen, utover at det ikke er noen opplysninger om at bussen på noe tidspunkt ikke kunne gjennomføre rundreisen. Når det gjelder toalettet om bord bemerker nemnda at et lite busstolett knapt kan betjene 70 reisende. Om det ikke var i orden eller om det ble holdt avlåst for å unngå dårlig luft i bussen blir da et åpent spørsmål.

Hotellenes beliggenhet er kommentert av arrangøren. Nemnda tar til etterretning at plasseringen ble valgt blant annet fordi bussen skulle kom lett til hotellenes resepsjoner og fordi det skulle være mulig å håndtere 70 gjester med bagasje utenfor hotellene. Nemnda bemerker at det ofte er en sammenheng mellom reisens pris og hotellenes

beliggenhet. Sentralt beliggende hoteller i store italienske byer har i gjennomsnitt en høyere døgnpris enn de hotellene som ligger i periferien. Det er dessuten opplyst i turbeskrivelsen at hotellene ligger i byenes omegn.

Endring av rekkefølgen på reisen er det også tatt forbehold om. Turprogrammet er identisk uansett om man starter i Roma eller Milano.

En flyforsinkelse på ca. 45 minutter gir ingen rett til kompensasjon. Det er imidlertid spesielt kjedelig når ankomsttiden fører til at kjøkkenet er stengt. I Sør-Europeiske land er det stort sett ikke mulig å bestille lunsj etter ca. kl. 15.00, fordi betjeningen går hjem mellom lunsj og middagsservering.

Det er klaget over matserveringen på enkelte av hotellene. Arrangøren har ikke kommentert dette utover å henvise til at riktig antall måltider ble levert og at klagen er videreformidlet til hotellene. I forhold til klageren utgjør imidlertid dette en mangel. Det er opplyst både om lite mat, sen servering og mat som var av såpass dårlig kvalitet at flere deltakere forlot spisesalen. Det er også opplyst at serveringen enkelte steder foregikk i lite hyggelige lokaler og ikke i spisesalen.

Nemnda anbefaler etter en samlet vurdering at klageren gis et prisavslag på 5% av reisens pris, hvilket utgjør DKR 700.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på DKR 700, hvilket utgjør 5% av reisens pris.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Hanne Åsell (TUI Norge AS)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)