

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag da reisens innhold og hotellets standard ikke var som forventet.

Dato

10.11.2016

Saksnummer

17/16P

Tjenesteyter

Universal Tours Scandinavia AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag da reisens innhold og hotellets standard ikke var som forventet.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager vant en reise til Sardinia med fly, 3 netter på 3 stjerners hotell inkludert frokost, transport til og fra hotellet, bagasjeinnsjekking og skandinavisktalende guider i perioden 17.09.15 - 21.09.15.

Klager valgte å oppgradere turen til VIP og høysesong fra 3 til 4 stjerner, men klager mener at hotellet ikke tilfredsstilte 4-stjerners standard.

Klager gav beskjed og klaget både til guidene og hotellet. De fleste av resepsjonistene kunne ikke engelsk og det var vanskelig å kommunisere. Dette var til lite nytte, og klager valgte derfor å klage ved hjemkomst.

Det ble en dyr og kostbar tur som de egentlig hadde vunnet. Reisen svarte ikke til forventningene.

Klager fikk unødvendige utgifter som kreves erstattet.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Universal Tours Scandinavia har i det vesentlige anført:

Gruppereisen starter når man kommer om bord på flyet og slutter når man er tilbake på den samme flyplassen som man reiste fra. Reisedagen innebærer ikke bare tiden fra når hotellovernattingen begynner og slutter, men også tiden som tilbringes på flyet.

Utfluktene i Italia er frivillige. De bestilles og betales på reisemålet, ikke før avreise. Kunden kan kjøpe en utfluktpakke av guidene eller reise rundt på egen hånd. Kunden godkjenner kjøpet med sin underskrift og det er ingen som tvinger noen til å kjøpe noe man ikke ønsker.

Universal Tours kan ikke påvirke utfluktsprogrammet eller organiseringen på plass da guidene planlegger programmet ut i fra den tiden gruppen er på reisemålet, gruppens størrelse, været osv. Innholdet i programmet kan endres pga. tekniske årsaker, tidtabeller, været osv.

Reisearrangøren kan dessverre ikke tilbakebetale enkelte utflukter i en utfluktpakke da de bestiller mange tjenester for kunden som de ikke kan kansellere. Det finnes ikke noe åpent kjøp eller noen angrerett på utfluktene.

Hotellet var et 4-stjerners hotell som tilfredsstiller den offisielle klassifiseringen i Italia. Hotel Califfo er et rustikt hotell som ligger i Quarty Sant Elena som er en kommune med 70.000 innbyggere.

Dette var en gruppereise der Universal Tours bestilte fly og hotell for 180 personer samtidig. Det var umulig at alle 180 skulle bli fornøyde, men mer enn 90% av kundene var tilfredse, hvilket Universal Tours mener må bety at deres reise var bra.

Klager fikk flyreise tur-retur fra torsdag den 17.09.15 til mandag den 21.09.15, transfer flyplass - hotell - flyplass, 4-stjerners hotell med frokost.

Universal Tours anser at de har oppfylt avtalen og kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag.

Det vises for øvrig til brev fra Universal Tours Scandinavia.

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.

Dersom avviket er av mindre betydning og er noe du må regne med inntreffer fra tid til annen, er det likevel ingen mangel.

Så vidt nemnda kan se, gjelder klagen hovedsakelig hotellstandard og utflukter. Når det gjelder hotellstandard, er hotellet klagen gjelder klassifisert som et 4 stjerners hotell på Booking.com. Hoteller med samme klassifisering kan likevel være ganske forskjellige, alt etter alder, beliggenhet etc. Det finnes ikke noen offisiell europeisk klassifiseringsstandard. Hotellene er gjerne vurdert av de lokale turistmyndighetene. Nemnda kan ikke se at hotellstandarden kan karakteriseres som mangelfull.

Når det gjelder utfluktene forstår nemnda det som er innsendt av dokumentasjon slik, at det ble betalt en pakkepris for disse. Da er det ikke vanlig å få refundert noe selv om man velger ikke å delta på alle utfluktene. Det er klaget over at man ikke så flamingoer på en av utfluktene. Når man forholder seg til fugler i naturen, kan ingen reisearrangør avgi noe løfte om at disse skal oppholde seg på et spesielt sted til en gitt tid.

Nemnda forstår det videre slik at det klages over at den siste natten ble kort på hotellet fordi flyet gikk tidlig om morgenen. Dette er noe som arrangøren ikke har herredømme over,

fordi det er flyselskapene som planlegger flyrutene. Alternativet ville ha vært å sjekke ut av hotellrommet midt på dagen, dagen før flyavgang. Oppholder man seg på et hotellrom etter kl. 12.00, er det vanlig at man også må betale for det neste døgnet.

Nemnda kan etter dette ikke se at de påberopte forholdene kan lede til prisavslag.

Vedtak:

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt prisavslag i dette tilfellet.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Ellen Pytte, Star Tour AS, Lisa Jørgensen, Apollo Reiser 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.