

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Klage/kommentarer på tur til Albania.

Dato

11.03.2019

Saksnummer

2018-03912

Tjenesteytere

Norsk Tur AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte for en person rundreisen "ALBANIA Sør-Europas uoppdagede skattkammer med langstrakte strender og historiske byer" i perioden 26.09.2018 - 09.10.2018. Totalpris kr. 16.375.

Klager var ikke fornøyd med:

- Reisemålets transport til / fra flyplassen
- Hotellstandarden generelt
- Hotell
- Utflukter

Norsk Tur innfridde ikke de løftene som fremgikk av salgsprospektet. Turen var en dårlig organisert tur med åpenbare mangler.

I sin første klage til Norsk Tur skriver klager at han er konstruktiv i sine kommentarer, gir tilkjenne sin erfaring og påpeker punkter og områder hvor det bør gjøres forbedringer.

Til byen Girokaster kom de veldig forsinket, lunsjen tok svært lang tid. Dette medførte at omvisningen ble noe "hesblesende" og de fikk ikke tid til å oppleve andre deler av den flotte byen.

Hotel Saranda Palace i Saranda er beskrevet med fire stjerner, men hadde ingen restaurant eller andre fasiliteter enn svømmebasseng. Hotellet var bare kvalitetssikret av Norsk Tur sin agent. Hotellet lå langt fra sentrum, restauranter, de andre hotellene og stranden i byen. Frokosten var svært enkel med kald kaffe og mangel på brød dersom en kom litt sent. Klager mener dette ikke tilfredsstillende et 4-stjerners hotell.

Til byen Berat ankom de nærmere 2,5 timer forsinket. Turen kan ikke gjennomføres på fire timer med buss. Det var ingen hindringer eller uhell som var årsaken til den betydelige forsinkelsen. Den store forsinkelsen medførte at klager ikke fikk den opplevelsen av byen Berat som var forventet etter omtalen i reisebeskrivelsen.

Norsk Tur har innrømmet feil og uheldige situasjoner, men de tar ikke ansvar og skylder på sine agenter og vanskelige forhold i Albania.

Klager har ikke stilt noe krav til Norsk Tur, men gjør oppmerksom på at han er skuffet over måten Norsk Tur har besvart og håndtert saken.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Når man reiser til Albania er det ikke som å reise til en turistdestinasjon som har utviklet seg over mange år. Landet er fremdeles fattig, men har fått en god standard på sine fasiliteter som tilbys turistene.

Norsk Tur skriver følgende i sitt svar til klager: «at rommene ikke har fått det inventar som det skal ha, samt at ikke restauranten er ferdig er selvfølgelig irriterende». Klagen ble oversendt deres agent som kom med tilbakemelding om at rommene har vært ferdige siden hotellet åpnet og har den standarden som gjestene opplevde.

Reiselederen mener at frokosten var tilfredsstillende, men at det var riktig at man kunne oppleve å få kald kaffe, spesielt hvis kolben hadde stått for lenge ute i restauranten, da hotellet ikke hadde varmeelementer.

Når det gjelder restauranten var denne ikke ferdig da gruppen var der. Middager i Saranda var ikke inkludert, men de som ønsket kunne kjøpe dette ekstra. Siden ikke restauranten var ferdig, ordnet hotellet det slik at de som hadde booket middag fikk spise på nabohotellet. Ifølge reiselederen var gjestene godt fornøyde med denne middagen. Klager hadde ikke bestilt middagspakken.

Norsk Tur skriver «hotellets fasiliteter frister med solsenger og deilige badetemperaturer». De ikke skriver noe om strand, men legger til at det var solsenger rundt bassenget. Bildet av hotellet i deres brosjyre viser hotellet med basseng og solstoler i forgrunnen. Norsk Tur har sett at man ut ifra hotellets hjemmeside kanskje kan tro at hotellet har egen strand, ev. har hotellet ønsket å formidle at det er strand i nærheten av hotellet.

Det er riktig som klager skriver at dette ble det ikke tid til shopping i Tirana.

Tidsskjemaet sprakk med 1 ½ time da gruppen kjørte fra Saranda til Berat, noe som kan skje på en kjøreetappe på 210 km. Denne turen tar normalt 4 timer. Reiselederen

har lest klagene og kommenterer oppholdet i Berat slik: «regnværet hang som en svart sky over oss, og derfor rusjet guiden oss – det begynte å regne på vei til bussen til hotellet og himmelens sluser åpnet seg og vi hadde århundrets lyn og tordenvær. Det er forklaringen på avkortet besøk på borgen og at det ikke ble noe stopp ved broen og avenyen».

Gruppen fikk ikke det hotellet som sto i brosjyren i Berat, men fikk nabohotellet som har samme standard og stil. Kunden klager ikke på hotellet, men på middagen som ble servert denne kvelden.

Norsk Tur skriver at «Albania er Sør-Europas uoppdagede skattkammer med langstrakte strender og historiske byer», noe de mener har belegg for. Norsk Tur har i 2017 og 2018 totalt hatt 23 grupper til Albania med i underkant av 1.000 gjester og har ikke mottatt noen klager på turens program og opplevelser.

Når det gjelder «mas på tips» har reiselederen gitt følgende kommentar: »Jeg betalte tips til alle måltider som var inkludert i turen, dette ga jeg gjestene om. Tips til sjåfør og guide tipset de selv, jeg sa fra når jeg sendte konvoluttene rundt i bussen at dette er helt frivillig og ikke noe krav. Som du ser av tipslisten – så subsidierte jeg litt av og til, da jeg følte at gjesten ikke var så gode til å tipse». Norsk Tur gjør oppmerksom på at tips ikke var inkludert på turen, men ser av regnskapet etter turen at reiselederen har betalt ut totalt kr. 2.510 i tips.

Norsk Tur mener de at har levert det gjestene var lovet da de kjøpte reisen: En 14. dagers tur til kr. 8.864 + flyavgift som inkluderte fly, transportetapper, sightseeing, 13 netter på 4 og 5 stjerners hoteller, 13 frokoster, 1 lunsj og 2 middager, samt reiseleder på hele turen.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Norsk Tur 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.

Nemnda legger til grunn at av en 14 dagers tur som inkluderte reise tur/retur Albania, var ni dager til egen disposisjon. Tre av de 14 dagene var viet sightseeing til kjente steder. Sightseeingen ble gjennomført, men bussen ble forsinket fordi reisen på dårlige veier tok lengre tid enn oppsatt i programmet. Omvisningene er beskrevet som heseblesende, og det ble ingen tid til egen disposisjon, slik som forespeilet i prospektet.

Det er videre klaget over at hotellet klageren bodde på det meste av tiden hadde dårlig frokost, ikke hadde ferdig bygget restaurant og forøvrig hadde mangelfull møblering.

Det er generelt klaget over maten.

Arrangøren har erkjent at flyreisene ikke var lagt til gunstige tidspunkter og at hotellet gjestene bodde på i ni dager ikke tilfredsstilte basisbehovene med hensyn til møblering. Måltider under vanlig standard er også kommentert. Arrangøren er videre kjent med at det til dels ble servert mangelfull frokost.

Nemnda finner at en del av det som ble levert er mangelfullt. Arrangøren burde nok selv ha besøkt det hotellet som skulle være base for gjestene i ni dager før hun benyttet det. I land som ikke har vært reisemål for pakketurister i særlig lang tid kan det være utfordrende å få de som har startet med turisme til å forstå at nordeuropeisk turister har høye krav til standard.

Det er imidlertid også etter nemndas erfaring slik at de turistene som velge å reise til slike destinasjoner bør være innforstått med at man ikke kan vente samme standard som i mer utviklede turistland. Det finnes ingen standardnorm når det gjelder klassifisering av hoteller. Det er ofte lokale turistmyndigheter som foretar en slik vurdering og den er ofte ikke sammenfallende med det man vanligvis forventer seg av et firestjernes hotell.

Klageren har betalt adskillig mer for turen enn det som fremgår av arrangørens anførsler. Fratrullet utflukter etc. kostet turen etter det nemnda kan forstå kr. 15.980. Nemnda foreslår etter en samlet vurdering at klageren gis et prisavslag på 15 % av reisens pris, hvilket avrundet utgjør kr. 2.400.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på 15 % av reisens pris, avrundet til kr. 2.400.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Hana Temsamani (Forbrukerrådet)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Camilla Dragvoll (Ticket)