

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag da turen ikke ble noen gruppereise.

Dato

20.09.2018

Saksnummer

2018-02015

Tjenesteytere

HibiscusReiser

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for seg og sin nevø på "Det Beste av Namibia Dunes and Wildlife", Namibia i perioden 08.01.2018 - 15.01.2018. Totalpris kr. 23.980.

Dagen etter ankomst ble klager ikke hentet kl. 07.00 som lovet. Etter mye frem og tilbake ble klager først hentet kl. 14.00. Klager fikk ikke turen "Dunes and Wildlife", men "Luxury Namibia". Klager ble hentet av en sjåfør i en gammel Toyota som luktet mugg og manglet aircondition. De kjørte 24 mil i 36 varmegrader, en annen vei enn det som fremgikk av klagers program.

Klageren bestilte deltakelse på en gruppereise for seg og sin nevø, men det var ingen flere deltakere på reisen de deltok på. Dag etter dag var det bare de to og sjåfører som snakket dårlig engelsk. De ble lovet deltakelse på en gruppereise den siste dagen, men ble hentet av en sjåfør som bl.a. tok dem med til I Etosha National Park. Her kjørte de fra et vannhull til et annet, mil etter mil, men han var ikke proff nok til å finne dyrene og de fikk kun sett elefanter og giraffer.

Klager er ikke tilfreds med servicen hun fikk fra HibiscusReiser løpet av turen til Namibia.

Klager krever reisens pris på kr. 23.980, flybilletter på kr. 16.426 og telefonutgifter på kr. 250 refundert.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Turen "Det Beste av Namibia Dunes and Wildlife", gjennomføres i utgangspunktet som en gruppereise, men kan gjennomføres med minimum to deltagere, noe som fremgår i beskrivelsen av turen på HibiscusReisers hjemmesider. På denne turen benyttet de den

lokale leverandøren Albatross Travel som igjen benyttet underleverandøren, Chameleon Safaris. Det er vanlig at deres samarbeidspartnere benytter lokale underleverandører til f.eks. transport og transfer.

HibiscusReiser har aldri gitt klager noen garanti for at det skulle være med 10-12 deltagere på reisen, slik klager skriver at hun forventet. HibiscusReiser kan ikke se at de noe sted i løpet av bestillingsprosessen eller senere, har oppgitt et slikt antall. De informerer om at det mest vanlige er 12-18 deltagere. HibiscusReiser gir aldri garanti for antallet deltagere i en gruppe annet enn at det vil være minimum to eller fire personer og maksimum 24. HibiscusReiser anser det ikke som noen mangel at reisen ble gjennomført med to deltagere.

På en "overland" tur i Afrika må man regne med lange kjøreetapper, noe klager også ble informert om skriftlig ved bestilling av reisen. Klager fikk erfarne reiseledere på turen, og de ble oppgradert på alle bosteder, slik at de bodde bedre enn de skulle gjort i henhold til programmet. Klager fikk måltidene på restauranter i stedet for piknik. HibiscusReiser mener klager ikke fikk et dårligere produkt, men bedre med god standard og komfort.

HibiscusReiser bekrefter at starten på turen ble noe forskyvet utreisedagen. Det er ikke uvanlig at hentetider blir endret og informert om kvelden i forveien. Det er ikke vanlig at HibiscusReiser må opplyse om navnene på de lokale guidene på forhånd. Dette er ting som lokal arrangør tar seg av og det er viktig at kunden har tillit til dette.

Reisen ble gjennomført etter planen – dog i motsatt rekkefølge av det som fremkom i programmet.

Reisen var en lavpris-reise med enkel standard, slik det fremkom i beskrivelsen. Klager betalte kr. 11.990 pr person for syv netter på reise i Namibia med de fleste måltider inkludert. Flybilletter var ikke inkludert. HibiscusReiser mener at klager hadde feil forventninger til turen, noe HibiscusReiser ikke kan klandres for. Opplegget var beskrevet som en "overland-tur" med mange timer på veien og med enkel bostandard.

Basert på den informasjonen klager fikk før avreisen, burde hun vært forberedt på at det kunne skje endringer og at det ville bli lange distanser å kjøre.

Som en kompensasjon for forsinket start på rundturen fremgår det av tilsvaret til nemnda at HibiscusReiser tilbyr klager et prisavslag på kr. 850 pr person.

HibiscusReiser kan ikke se at foreligger noen vesentlige feil og mangler ved reisen som berettiger til ytterligere prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra HibiscusReiser 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.

Klageren kjøpte en pakkereise med betegnelsen "Dunes and Wildlife" for seg og sin nevø. Turen ble solgt av HibiscusReiser som igjen hadde kontakt med Chameleon Safari i Namibia. Det var underleverandøren som sto for arrangementet. Hva dette skulle innbefatte fremgår av den fremlagte reisebeskrivelsen. Det fremgår blant annet at antall deltakere kunne variere mellom 4 og 24 personer, vanligst 12 - 14 personer. Reisen skulle foregå med safaribuss og lunsj etc. ble inntatt underveis. Det var kokk med på turen. Overnattingene skulle foregå på lodger eller hoteller.

Da klageren ankom Namibia og skulle hentes kl. 07.00 om morgenen på hotellet, dukket ingen opp. Det viste seg at det ikke var registrert noen bestilling med Chameleon Safari. Hvor misforståelsen ligger vet ikke nemnda, men nemnda legger etter beskrivelsen til grunn at reisen fra da av mer eller mindre ble improvisert. Klageren ble til slutt hentet ca. kl. 14.00. Reisen ble deretter gjennomført med skiftende personbiler og med skiftende sjåfører. Måltider ble spist på spisesteder og overnattingen forgikk på hoteller.

Etter å ha gjennomgått det skriftlige materialet finner nemnda å måtte legge til grunn at det som ble levert av arrangøren var noe helt annet enn det klageren hadde bestilt og betalt for. Et sted er det som ble levert betegnet "Luxury Namibia". Nemnda konstaterer at det ikke var dette klageren hadde bestilt og sett frem til å delta på. I stedet for å ha hyggelig selskap med medreisende og oppleve villmark og røffe forhold ble klageren og hennes nevø presentert for det den enkelte sjåfør på de forskjellige strekningene valgte å legge inn i reiseruten, etter at de på kort varsel hadde påtatt seg kjøreoppdraget.

Nemnda finner etter dette at det som ble levert led av store mangler, og finner at klageren har krav på et prisavslag.

Etter en samlet vurdering anbefaler nemnda at klageren gis et prisavslag på 50 % av reisens pris. Reisen kostet inkludert flybilletter kr. 40.406. Avrundet utgjør prisavslaget kr. 20.200. I tillegg bør klageren få dekket sine telefonutgifter, som anslått til kr. 250. Samlet beløp blir kr. 20.450.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på 50% av reisens pris, avrundet til kr. 20.200, samt at hun får dekket telefonutgifter med kr. 250.

Nemndas representanter

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
- Ingvild Bjørnstad (Forbrukerrådet)
- Camilla Dragvoll (Ticket)
- Ida Lehre (Apollo Reiser AS)