

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag på rundreisen grunnet reiseleder uten kjennskap til reisemålet og endringer i programmet.

Dato

21.04.2017

Saksnummer

2016-01315

Tjenesteytere

Albatros Travel DK

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en 9 dagers rundreise for 2 personer "USA - Østkystens Høydepunkter" i perioden 09.10.2016 - 17.10.2016. Klager har i tillegg betalt for individuell flyforlengelse slik at de returnerte til Stavanger 24.10.2016. Totalpris kr. 40.868.

Tre dager før avreise fikk klager beskjed om at tidligere bekreftet reiseleder måtte trekke seg.

Reiselederen som ble satt inn på rundreisen hadde aldri vært på reisemålet/USAs østkyst og hun hadde ikke jobbet for Albatros Travel tidligere. Dette medførte at store deler av reiseledelsen for den aktuelle type reise var fraværende og/eller av svært mangelfull kvalitet.

Hovedgrunnen for at klager valgte denne typen reise og betalte såpass mye for reisen, var at de forventet å få en dyktig reiseleder/guide på turen som hadde god kunnskap om destinasjonene underveis og bidro med generell informasjon og viktige tips om landet de hadde valgt å reise til.

Klager viser til informasjon mottatt av Albatros Travel i forkant av reisen: "Alle reiselederne våre er erfarne, godt utdannede og nøye utvalgt av Albatros Travel". Klager anfører at reiseleders erfaring fra andre type reiser og reisearrangører var dessverre til svært liten nytte ved rundreisen.

Klager fikk ingen informasjon om dagens program, verken dagen før eller om morgenen på bussen. Reiseleder manglet erfaring med å koordinere et reisefølge, noe som resulterte i mangelfulle beskjeder og endringer av planer underveis, noe ikke alle deltakerne fikk med seg og som førte til dårlig stemning i gruppen.

I Nigara ble det endringer i programmet da båtturen som var planlagt på returen ble gjennomført før avreise til Toronto om morgenen. Dette medførte at de gikk glipp av 3/4 dag i Toronto.

Den forhåndsbestilte frokosten til kr. 200 per person på to av hotellene svarte ikke til forventningene da klager fikk en mindre innholdsrik og god frokost enn de øvrige gjestene.

Klager har bekreftet at de ikke meldte fra om sin misnøye i løpet av reisen av flere grunner:

Av hensyn til reiseleder da de forsto at hun opplevde turen som krevende da mange i reisefølget uttrykket misnøye med mye forskjellig. Reiseleder var svært overrasket over at Albatros Travel ikke hadde informert deltakerne om hvilken type reiselederrolle hun ville ha på turen, og som hun selv uttrykte det: reiseleder uten guiding. Hun fortalte at hun hadde gitt klar beskjed til Albatros Travel om dette da hun takket ja til oppdraget. Klager ønsket ikke å gjøre det vanskeligere enn det allerede var for henne ved å klage underveis på turen. Valget av reiseleder vitnet om at dette var en åpenbar nødløsning for Albatros Travel. Klager anser det som helt usannsynlig at Albatros Travel ville vært i stand til å utbedre "skaden" ved å sette inn en erfaren reiseleder.

Klager mener Albatros Travel burde ha kansellert rundreisen og ikke gjennomført reisen "for enhver pris".

Klager krever et prisavslag på 50% av reisens pris, kr. 20.434.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Reiselederen ble satt på turen som erstatning for en av Albatros Travels andre reiseledere, som av personlige årsaker måtte trekke seg fra turen med få dagers varsel.

Alle Albatros Travels reiseledere har som utgangspunkt et godt grunnlag såvel faglig som menneskelig, og de ville aldri ha valgt å bemanne reisen med denne reiselederen dersom de ikke hadde vurdert at hun ville være i stand til å løfte oppgaven. Det er korrekt at denne reisen var den første rundreisen som denne reiselederen, som ellers er bosatt i USA, skulle kjøre for Albatros Travel. Hun har mange års erfaring fra oppdrag hos andre reisearrangører og hun var følgelig ingen uerfaren reiseleder.

Albatros Travel anfører at klager burde ha kontaktet dem mens de var på reisen, slik at de kunne fått mulighet til å vurdere om de burde erstattet reiselederen. Ved ikke å ha reklamert på stedet og dermed ha gitt mulighet for avhjelp, har klager ikke overholdt sin plikt i henhold til Lov om pakkereiser § 8.

Albatros Travel har tilbudt klager en kompensasjon på kr. 1.250 per person eller et gavekort på kr. 1.500 per person for reiselederens måte å lede turen på og for de småjusteringene som bl.a. ble gjort i forbindelse med besøket ved Niagara Falls. Gruppen gikk ikke glipp av noe, tvert imot ble det arrangert slik at gruppen fikk sett Horseshoe Falls fra den kanadiske siden, og det ble arrangert besøk på en vingård, samt til et Amish-bosted nær Lancaster. Dessuten har klager fått tilbud om refusjon for den forhåndsbestilte frokosten som de ikke var fornøyd med, totalt kr. 1.496.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Albatros Travel DK.

Nemnda bemerkter

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.

Turarrangøren har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler. Denne rett forutsetter at turarrangøren gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangøren mulighet til å avhjelpe manglene, vil man normalt ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Nemnda legger til grunn, som bekreftet av arrangøren, at den opprinnelige reiselederen trakk seg svært kort tid før avreise. Vedkommende ble erstattet med en reiseleder som verken hadde vært på reisemålet, som var USAs østkyst, eller arbeidet med reiseledelse for arrangøren tidligere. Ifølge klageren resulterte dette i at reiselederen mer ble en organisator enn guide for de forskjellige sightseeing-elementene turen besto av. Hele dagsetapper ble gjennomført uten at det ble gitt noen informasjon.

Etter arrangørens syn burde klageren ha fremført sin misnøye overfor arrangøren mens de var på reisen, slik at reiselederen muligens kunne ha blitt erstattet i løpet av turen. Det er vist til pakkereiseloven § 8 og til arrangørens vilkår punkt 19. Når dette ikke ble gjort, mister klageren etter arrangørens syn klageretten.

Nemnda er ikke enig i det. Nemnda forutsetter at arrangøren benyttet alle kanaler for å skaffe til veie en så god erstatning som mulig når den opprinnelige reiselederen måtte melde avbud. Arrangøren har i sin beskrivelse av turen, som er en del av avtalen mellom partene, beskrevet guidene som "erfarne, godt utdannede og nøye utvalgt av Albatros". Det kan ikke ha vært situasjonen i denne saken.

At klageren skulle ha brukt av sin tid under en rundreise til å kontakte arrangøren i Norge for å klage på reiselederen kan etter nemndas syn ikke kreves for at hun skal ha klageretten i behold. Stemningen i gruppen var etter det som er opplyst lite hyggelig på bakgrunn av reiselederens manglende kunnskaper om reisemålet og det som er beskrevet som manglende erfaring med å koordinere et reisefølge, hvilket etter klagerens syn førte til mangelfulle beskjeder om endrede planer underveis. Det kan ikke kreves at klageren skulle ha lagt sten til byrden i en situasjon som med stor sannsynlighet ikke kunne avhjelpes.

Det er videre klaget over at det ble gjort justeringer i programmet som førte til at man ikke fikk den tiden som var oppsatt i programmet til å besøke blant annet Washington DC. Forslag om alternative valg fra reiselederens side om besøk som ikke var med i det opprinnelige programmet førte til en forsuret stemning blant deltakerne.

Det er klaget på frokostserveringen. Arrangøren har fremsatt tilbud om å refundere det innbetalte beløpet.

Nemnda finner etter en samlet vurdering at klageren bør gis et prisavslag på 40 % av reisens pris, avrundet til kr. 16.500.

Vedtak

Pakkreisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på 40% av reisens pris, avrundet til kr. 16.500.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
Malin TENGHEDEN LØKEN (Ving Norge AS)
Vigdis Fiske (AmiSol Travel AS)
Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)