

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag fordi reisen ble solgt som en konsert tur, ikke en opera tur. Uenighet om måltider, mangelfull og ukorrekt informasjon, og lang ventetid på flyplassen ved hjemreisen.

Dato

05.10.2016

Saksnummer

265/15P

Tjenesteyter

Twice Vinreiser og opplevelser

Saken gjelder:

Krav om prisavslag fordi reisen ble solgt som en konsert tur, ikke en opera tur. Uenighet om måltider, mangelfull og ukorrekt informasjon, og lang ventetid på flyplassen ved hjemreisen.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte reisen for seg og sin datter på 24 år som en spesial-tur til Toscana med Andrea Bocelli-konsert i perioden 31.07.15 - 04.08.15.

Klager krever kompensasjon for mangler i henhold til inngått avtale, manglende måltider, ulempen ved å sitte på en flyplass i 5 timer, til tross for at klager ble forespeilet noe helt annet. Dette ble sjekket nøye i forkant av bestillingen fordi klager hadde en selskapelighet på kvelden 4. august.

Klager ble ikke informert om at de skulle på en opera tur i stedet for en jubileumskonsert før i juni 2015. Generelle reisebetingelser ble ikke overholdt.

Kulinarisk konsert-tur. Konsert med Andrea Bocelli, midnattskonsert var det som ble solgt i mai 2014. Klager antok at dette var en konsert selv om programmet ikke var presentert for klager på det tidspunktet. I ettertid viser det seg å være en opera i tre akter, noe klager fikk et kort skriv om først i juni 2015. Det ble da ikke nevnt at konserten med gjesteartister var 4. august og ikke 2. august som klager hadde fått billetter til. Klager har i ettertid funnet ut at andre aktører i markedet solgte forestillingen 2. august som en opera tur.

Flyreise. Gruppens fly fra Pisa skulle lande 14.20 i München, korresponderende fly til Oslo gikk 15.35. Det var flere om bord fra Pisa som skulle på dette flyet, men det skulle ikke klager. Alle svar hun fikk vedr. flytider fremgår av klagen, men ble ikke besvart av arrangøren. De opplyser om at de benytter Lufthansa eller Norwegian, men det sies også at de benytter det som er reisemessig gunstig for kunden når det gjelder flytider.

Arrangøren unnlot å opplyse om hjemreisen før i e-post av 7. juni 2015. Klager reiser mye, men har aldri opplevd å sitte mange timer i Tyskland selv om Lufthansa ofte har vært benyttet.

Betalingsbetingelser. Den 2. mai 2015 mottok klager oversikt over restbetaling med forfall 16. mai og ble bedt om at fristen ble overholdt. Reisevilkårene sier: «Sluttbeløpet, som er fratrullet forskuddsinnbetaling, må betales senest 45 dager før avreise». Klager hadde først avreise 31. juli 2015.

Bespisning. I henhold til program skulle de ha både lunsj og vinsmaking på slottet Verrazzano. Gruppen fikk vinsmaking med litt ost og salami som tilbehør, noe som er helt vanlig under vinsmakinger i Italia. Lunsj måtte de selv besørge. Før de kjørte til konserten skulle gruppen få en liten festbuffé som da ble klagers middag den dagen. Hotellet hadde satt opp en PRE Consert med servering av prosecco og tilhørende snacks for alle sine gjester. Klager vil ikke kalle det en festbuffé. Av e-posten klager fikk tilsendt 4.10.14 fremgikk følgende: «Fordi vi var så tidlig ute med vår bestilling for neste år, har vi fått en litt rimeligere pris enn det vi først hadde regnet med. Vi har derfor besluttet at også lunsjen dag 3 (vår dag i Siena) vil være inkludert i den prisen dere betaler. Vår pakkeinkluderer altså 4 lunsjer, 4 middager og 4 frokoster!»

Generelt. Når klager bestiller turer hvor ord som vinreiser, kulinariske reiser etc. benyttes i markedsføringen forventes det en viss kvalitet på både mat og vin. Man aksepterer ikke å bli avspist med at tilbehør til en vinsmaking er lunsj, ei heller snacks til en prosecco er festbuffé. Det kan også nevnes at den vin som ble servert til middag på hotellet på dag 1 og 2 ikke hører hjemme på denne type turer. Det at man i siste liten blir bedt om å ta med seg vin når man skulle på vinsmakingskurs er også nytt. Videre vil klager påpeke at informasjonen underveis var mangelfull, informasjon på bussen uteble, spurte man om noe fikk man bare beskjed om at det kommer etter hvert. Det kunne nesten virke som om man utsatte informasjon lengst mulig fordi det sjelden gikk i klagers favør. Deltagermappe med flybilletter og informasjon ble utdelt på Gardermoen, men det programmet stemte ikke med klagers tur. Programmet var for 2016.

Klager betalte kr 14.300 per person for en langweekend, fredag - tirsdag, og hadde høye forventninger til det meste og mener hun burde fått det hun betalte for. Klager forventet heller ikke å bruke hele den siste dagen på reisefot.

Arrangøren bygger hele sitt innspill på at klageretten er tapt fordi klager ikke tok saken opp i løpet av reisen og viser til selskapets reisevilkår. Klager mener at så lenge det ikke er angitt under reklamasjonspunktet, slik lov om pakkereiser angir, taper arrangøren sin rett til å påberope seg dette, så lenge man holder seg til 4 ukers fristen etter hjemkomst.

Selskapets tilbud: En tur til Svalbard til selvkost. Klager hevder at hun aldri har fortalt at hun er interessert i Svalbard-jazz i februar 2016 - derimot fortalte klager at hun var på Svalbard i juni 2015.

Klager krever kompensasjon for mangler i henhold til inngått avtale.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Twice Vinreiser og opplevelser har i det vesentlige anført:

Den første henvendelsen om denne saken ble oversendt Twice Vinreiser og opplevelser den 09.08.15. Saken ble ikke tatt opp under reisen, slik at de kunne gjort noe med det klager bemerker.

Twice Vinreiser og opplevelser har forstått det slik at det klages på:

Det er Twice Vinreiser og opplevelses oppfatning at hvis mye av dette hadde blitt nevnt underveis, ville de kunne gjort noe med forholdene. Dessverre ble det ikke gjort. Etter å ha sett på de punkter som klageren har anført, finner Twice Vinreiser og opplevelser at det ikke foreligger grunnlag for kompensasjon.

Det vises for øvrig til brev fra Twice Vinreiser og opplevelser.

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. Turarrangøren har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler. Denne rett forutsetter at turarrangøren gjøres kjent med problemene på reisemålet. Det er ikke gjort i denne saken.

Nemnda har gjennomgått de tilsendte dokumenter. Det klages over en rekke forskjellige forhold, depositumets størrelse, for tidlig innbetaling av depositum, billetter og deltakermapper utdelt da de møttes på Oslo Lufthavn før avreise, feilinformasjon om reisens innhold, manglende informasjon underveis, lang mellomlanding under flyreisen til Oslo samt tilbudet om kompensasjon.

Når det gjelder størrelsen på depositumet, finnes det regler om dette i Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 3.2. Det skal ikke overstige kr 2.000 pr. person, eventuelt 10% av reisens pris. Unntatt fra disse grensene er reiser der arrangøren kan dokumentere at bestillingen medfører spesielle økonomiske forpliktelser før reisen starter, f.eks. pakkereiser som foretas med rutefly, billettinnkjøp etc. I dette tilfellet er depositumets størrelse oppgitt i reisebetingelsene som kunden i utgangspunktet må forholde seg til hvis man velger å bestille reise med dette selskapet. Nemnda er enig med klageren i at det burde vært presisert hvorfor depositumet overstiger 10%, men antar at grunnen er innkjøp av konsertbilletter og betaling av flybilletter.

Arrangøren har beklaget at restbeløpet ble krevd innbetalt før fristen som opplyses i reisevilkårene.

Når det gjelder programmet for reisen har arrangøren lagt til grunn at deltakerne har skrevet dette ut fra arrangørens internettsider når de melder seg på. Endelig deltakerliste og (feil) program ble delt ut først på Oslo Lufthavn.

Når det gjelder feilinformasjon om reisens innhold, går nemnda ut fra at klageren sikter til forpleiningen og operaforestillingen med Bocelli. Nemnda har behandlet en annen sak med en annen reiseoperatør som gjaldt den samme forestillingen. I den saken fremgikk det at forestillingen ble kalt en operakonsert, og at det var en enklere versjon enn den opprinnelige operaen om Turandot. Det ble der opplyst at konserten to dager senere først ble bestemt etter at operaforestillingen var utsolgt, og at det var billetter å få kjøpt til denne helt frem til 4. august, da konserten ble avholdt. Nemnda er enig med arrangøren i at det ikke ligger i hans makt å bestemme Bocellis program. Nemnda går videre ut fra at hvis dette er turens høydepunkt, undersøker de fleste deltakerne på forhånd de nærmere detaljer på internett. Etter det som er opplyst var det venteliste for deltakelse, slik at avmelding antagelig ikke ville ha vært noe problem.

Det er i tillegg klaget over at en lunsj og en middag ikke svarte til forventningene, og også over en vinsmaking.

Nemnda oppfatter at det viktigste ankepunktet ved siden av konserten er transfertiden ved mellomlanding i Tyskland. Klageren anfører at man burde ha kommet med et tidligere fly til Oslo. I den forbindelse peker nemnda på at det finnes et IATA-regelverk som bestemmer minste transfertid på de forskjellige flyplassene. Rutetabellene kan derfor være slik sammensatt at det ikke er mulig å unngå lang transfertid. Det er også slik at flyselskapene ganske hyppig endrer avgangstider, slik at en spikret reiserute lang tid i forveien er vanskelig å tilby.

Nemnda kan se at klageren hadde noen utfordringer før og under turen. Nemnda kan imidlertid ikke se at reisen som sådan led av mangler som kan føre til prisavslag. Noen utfordringer vil det alltid være på en reise. Disse må - etter nemndas syn - overstige en viss terskel for å kunne karakteriseres som mangler. Etter nemndas syn er denne terskelen ikke overtrådt her.

Vedtak:

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt noe prisavslag i denne saken.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørлие, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge AS, Lise Skogrand Bø, Star Tour 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.