

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Mangler ved reiseleders kvalifikasjoner og manglende informasjon om tipssystemet som praktiseres.

### Dato

08.10.2014

### Saksnummer

106/14P

### Tjenesteyter

Carpe Diem Singelreiser AS

### Saken gjelder:

Mangler ved reiseleders kvalifikasjoner og manglende informasjon om tipssystemet som praktiseres.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager reiste sammen med en gruppe på 20 personer på «Øyhopping i Karibien». Klager stiller spørsmål vedrørende kvalifikasjonene til reiselederen fra Carpe Diem, herunder hennes personlige egnethet og hennes praksis med å kreve inn tips fra de reisende.

Da gruppen ankom Barbados ble de raskt anmodet om å betale inn USD 90 per person til reiselederen slik at de skulle slippe å betale tips selv underveis på reisen. Det var mer som en ordre enn en oppfordring selv om reiselederen nevnte at det var «frivillig». Klager foretrekker å gi tips selv direkte til de som fortjener det, og kan ikke se at det er gitt informasjon om dette tipssystemet skriftlig fra Carpe Diem.

Klager ga derfor ikke penger til reiselederen. Siste dagen før hjemreisen fikk klager innrykk av at reiselederen var irritert for at klager ikke hadde betalt for tipsingen ennå. Klager betalte imidlertid ikke, blant annet fordi hun ved to anledninger hadde blitt skjelt ut av reiselederen da hun stilte spørsmål til de lokale guidene på utfluktene. Klager finner rutinene med innbetaling av tipspenger suspekt da ingen vet hvor mye som ble betalt i tips eller om reiseleder faktisk selv tjente på dette.

Klager opplevde reiseleder som en svært munn rapp og bestemt dame som man måtte vokte seg for å være uenig med. Hun hadde en påtatt hyggelighet og festet og drakk ved flere anledninger med de andre deltakerne.

Klager stiller spørsmål ved styring og kontroll med selskapets reiseledere, rapporteringsrutiner og om det føres regnskap med innsamlede tips.

Klager mener videre at tatt i betraktning den høye prisen hun hadde betalt for denne reisen, var ikke standarden på hotellene og kvaliteten på turene det hun hadde forventet å få for pengene. I tillegg medførte en endringer i flytidene på hjemreisen en unødvendig lang ventetid i Manchester.

Klager ønsker en vurdering av reiseleders kvalifikasjoner og egnethet, samt en belysning av tipssystemet som reiselederen praktiserte på denne reisen.

### **Carpe Diem har i det vesentlige anført:**

Tips er alltid et utfordrende tema på en rundtur/tematur i land hvor tips er en viktig del av kulturen. Tips er ikke inkludert i Carpe Diems reiser, dette fremkommer klart og tydelig i alle deres reiseprogram. Av erfaring vet de at mange av deres gjester synes dette med tips er vanskelig og strevsomt. Det oppleves derfor som mer avslappende at reiseleder styrer dette, og har et regnskap på det hele som kan sjekkes når man måtte ønske det. Systemet er høyst frivillig og de som ønsker å tipse selv står helt fritt til å velge dette selv. På den aktuelle reisen ble reiselederen spesifikt bedt av flere av de andre i gruppen om å styre dette med tipsen.

Det vises til Carpe Diems nettsider, brevet som ble sendt de reisende sammen med flybillettene 2 uker før avreise der det er et eget punkt med informasjon om tips, samt at tipsregnskapet for denne reisen ble sendt klager da hun stilte spørsmål om tipssystemet i sin klage etter reisen.

Carpe Diem tilbakeviser klagers påstander hva gjelder reiselederens kvalifikasjoner og egnethet. Det vises til tilbakemeldinger fra øvrige reisende i gruppen og til tilbakemeldinger fra tidligere gjester som har deltatt på reiser med vedkommende reiseleder. Hun blir beskrevet som utadvendt, sprudlende og som en person som tar seg selv veldig lite høytidelig. Hun har fått en flom av positive tilbakemeldinger og er flink med alle typer folk og genuint interessert i å få gruppen samlet.

Carpe Diem har benyttet vedkommende reiseleder på mange av sine reiser og kan ikke se at det er grunnlag for klagers kritikk.

### **Nemnda bemerker:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke se at dette er en sak som nemnda kan behandle. Nemnda har ikke forutsetninger for å mene noe om den omhandlede reisen eller reiselederen. Saken reiser, slik nemnda ser det, bevissspørsmål som ikke kan klarlegges under nemndsbehandling.

### **Vedtak:**

Klagen avvises.

Vedtaket er enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Lisa Jørgensen, Apollo Reiser AS, Malin Tøgheden Løken, Ving Norge 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*