

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om 50% av reisens pris da rundreisen ikke ble gjennomført i forhold til det oppsatte programmet.

Dato

12.02.2016

Saksnummer

81/15P

Tjenesteyter

Albatros Travel

Saken gjelder:

Krav om 50% av reisens pris da rundreisen ikke ble gjennomført i forhold til det oppsatte programmet.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en 13-dagers rundreise på Sri Lanka i perioden 16.02.15 - 28.02.15.

Ved ankomst fikk de tildelt en utrygg, shabby og skitten buss med defekt air condition anlegg. Bussen fikk problemer med clutch og gir som medførte at bussen ikke kunne kjøre videre. Det ble foretatt en rask og lettvint reparasjon, til tross for ønske om ny buss. Gruppen kjørte videre i langsomt tempo slik at byvandringen i Kandy falt bort.

Bussen havarerte totalt søndag 22.02.15. Gruppen måtte vente i flere timer før de fikk skaffet en ny buss. Dette var en liten buss hvor de satt som sild i tønne, også på klappseter i midtgangen. Dagen etter fikk de en ny buss.

Når det gjelder togturen fra Kandy var den for kort og dårlig organisert. Togturen som skulle vare i 4 timer ble erstattet med en times tur på et annet tog enn det som var beskrevet i programmet. Billettene ble ikke innkjøpt som gruppebilletter med seteplassering. Flere av deltakerne fikk ikke sitteplasser og måtte stå den ene timen turen varte uten å se så mye som en åsside med tebusker.

Utfluktene i Kandy og elefantsafarien ble noe helt annet enn forventet.

De fire nettene som klager skulle ha vært på Panadanus Beach Resort ble turens absolutte nedtur. Det viste seg at de første to dagene måtte tilbringes på Induruwa Beach Resort. Dette var et nedslitt, skittent hotell uten noen form for service. Ifølge Tripadvisor ble de nedgradert fra et hotell ranket som 8 til et som er ranket som 24. Det er totalt 26 hoteller ranket i Benota. Lunsjstedet etter Galle var det klager vil kalle et «foringssted».

Guiden på rundreisen hadde ikke tatt denne rundturen på forhånd og derfor anser klager at denne tjenesten ikke har blitt levert i henhold til bestilling. Klager påpeker at guiden ikke demonstrerte kompetanse om landet Sri Lanka i løpet av reisen og at han ikke utøvde sin rolle som profesjonell reiseleder på en tilfredsstillende måte.

Klager krever prisavslag på kr 22.496, jfr. pakkereiseloven § 6-2 fordi manglene ikke ble tilfredsstillende utbedret. Fordi mangelen ikke ble tilfredsstillende ordnet, jfr. pakkereiseloven § 6-4 fikk klager utgifter på kr 4.300 da hun forsøkte å ordne mangelen selv. Dette kreves erstattet. Mangelen var til vesentlig ulempe for klager og hun krever i tillegg en kompensasjon på kr 5.000, totalt kr 31.796.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Albatros Travel har i det vesentlige anført:

Albatros Travel hevder at reiselederen «er meget erfaren med Sri Lanka, hvorfor vi tillader os ikke at anerkende dette klagepunkt». Albatros Travel viser også til beskrivelse av reiselederens bakgrunn på Sri Lanka.

Klager hevder at de gikk glipp av en avtalt byvandring i Nowara Eliya dag 6. Albatros Travel viser til at det ikke var lovet byvandring, kun opphold med overnatting i området.

Albatros Travel har ikke lovet at busstandarden i et land som Sri Lanka skal kunne sammenlignes med europeisk standard. De kan ikke se at de bussene som ble benyttet utgjorde en fare for klager eller at buss-standarden medførte lange forsinkelser eller på annet vis gjorde at det oppgitte reiseprogrammet ikke kunne følges. Det er korrekt at bussene var av eldre standard med de tekniske utfordringene dette medførte. Da den første bussen fikk motorstopp og det ikke var mulig å reparere denne, ble det skaffet en midlertidig minibuss som kjørte gjestene til hotellet. Deretter ble det benyttet en ny buss av normal størrelse og samme komfort som den første bussen. Albatros Travel kan ikke se at dette utgjorde en mangel på reisen.

Derimot er det ikke tvil om at den planlagte 4 timers togturen på dag 6 som ble erstattet med 1 times togtur, er en mangel. Albatros Travel har derfor tilbudt deltakerne kompensasjon.

Albatros Travel beklager at gruppen kun fikk 2 og ikke 4 netter på Pandanus Beach Resort Spa. Som kompensasjon for at de bodde 2 netter på Hotel Induruwa Beach sørget reiselederen for at de fikk spise på det bestilte hotellet selv om de ikke bodde der, at de kunne benytte seg av fasilitetene på Pandanus Beach Resort Spa og at de fikk lunsj med gratis drikkevarer, samt gratis massasje.

Albatros Travel har avvist klagers krav om dekning av utgifter til nytt hotell på kr 4.300 da de forsøkte å avhjelpe på stedet i form av ovennevnte tiltak. Dessuten har de øvrige reisedeltakerne fått tilbud om økonomisk kompensasjon for hotellendringer etter hjemkomst. Albatros Travel beklager at klager ikke var tilfreds med stedene som ble valgt til lunsjene, men viser til at det i programmet ikke ble lovet noen spesiell standard på spisestedene.

Albatros Travel har tilbudt klagerne en kompensasjon på kr 2.000 som tilsvarer i underkant av 10% av reisens pris.

Det vises for øvrig til brev fra Albatros Travel.

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.

Det er enighet mellom partene om at den varen som ble levert, avvek fra programmet, selv om det er uenighet om graden av avviket.

Nemnda legger klagerens beskrivelse av turen til grunn, inkludert bussturer, togreise, manglende byvandring på grunn av forsinkelse med en buss som kollapset, samt hotellstandard to netter, da det viste seg at hotellet deltakerne skulle bo på i Indurawa Beach-området var overbooket. Nemnda har merket seg at arrangøren finner det tilfredsstillende å transportere turister i gamle busser som ikke er trafiksikre og hvor enkelte deltakere ble plassert på klappseter i midtgangen. Arrangøren synes med dette ikke å ha noen forståelse for sitt ansvar for de reisendes sikkerhet. Nemnda finner det vanskelig å ta stilling til guidens faglige kvalifikasjoner, ut over det faktum at organiseringen av de forskjellige elementene turen besto av ikke ga deltakerne de opplevelsene de var forespeilet i programmet.

Nemnda behandler på samme tid seks forskjellige klagesaker som gjelder samme tur. Beskrivelsen av manglene i stor grad er samstemmige. Nemnda finner det ikke tvilsomt at pakkereisen led av mangler som ikke ble avhjulpet. Manglene gir derfor grunnlag for et forholdsmessig prisavslag. Klageren i denne konkrete saken ville ikke tilbringe to netter på et så dårlig hotell som det hun ble tilbudt pga overbooking. Hun valgte derfor å reise til et hotell i Colombo, og pådro seg en ekstraavgift på kr 4.300. Nemnda finner det rimelig at dette dekkes av arrangøren, jfr. pakkereiseloven § 6-2, tredje ledd som lyder: «Blir mangelen ikke avhjulpet, har kunden rett til forholdsmessig prisavslag. Har kunden selv avhjulpet mangelen, settes prisavslaget til kostnadene ved avhjelpen med mindre dette fremstår som urimelig.»

Nemnda kan ikke se at et prisavslag tilsvarende det klageren måtte betale for opphold på et annet hotell fremstår som urimelig. Tilbud om andre goder, massasjebehandling etc. kan etter nemndas syn ikke gjøre opp for hotellrom av en så lav standard at gjesten ikke orker å bo der.

I tillegg finner nemnda at det bør gis et prisavslag på 25 % av reisens pris, avrundet til kr 5.700. Totalt beløp blir da kr 10.000. Nemnda kan, under noen tvil, etter en samlet vurdering, ikke se at pakkereisen var så til de grader mislykket at klageren har krav på ikke-økonomisk kompensasjon for ulemper, tort og svie.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at det gis et prisavslag på 25% av reisens pris, samt at utgifter til erstatningshotell dekkes. Samlet beløp utgjør avrundet kr 10.000.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Hanne Åsell, Star Tour AS, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.