

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet manglende informasjon om regn på Seychellene.

Dato

12.04.2018

Saksnummer

2018-00425

Tjenesteytere

HRG Bennett Ferie

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte pakkereise for fire personer til Seychellene med innkvartering syv netter i superior rom med halvpensjon på Paradise Sun Hotel og seks netter i standard juniorsuite med frokost på The H Resort, i perioden 19.12.2017 - 30.12.2017. Totalpris kr. 179.471,35.

Klager ønsket å reise til et solsikkert sted i julen for en eksklusiv "paradisferie" for familien. Soling, bading, snorkling og dykking var hovedmålet med turen og klagers "bestilling" til reisebyrået da de var i kontakt med dem første gang 16. oktober 2017. Reisen ble bestilt 23. oktober 2017.

Klager har vedlagt mailkorrespondanse med reisekonsulenten i forkant av reisen. Det eneste stedet regn ble nevnt, var i en bisetning i mailen av 19. oktober 2017. Det ble aldri nevnt ett ord om mulighet for regn i noen av telefonsamtalene, i øvrige mailer eller i reisebeskrivelsen som klager mottok før bestilling. Det nevnes heller ikke noe om regn på HRG Bennett Feries nettsider.

Følgende er sitert fra HRG Bennetts e-post: "Nedsiden med Seychellene på dette tidspunkt er pris, det er ekstremt høye priser grunnet jul, må regnes med ca 10 000 per natt på 4* hoteller og ca 15-20 000 per natt på 5* hoteller, og i desember kan det regne (hovedsakelig ettermiddagregnskyld)..".

Klager anfører at HRG Bennett Feries aller første anbefaling var at klager burde reise til Seychellene, det ville være "paradis" og det aller beste alternativet for deres ønsker, fremfor en del av klagers egne forslag. De opplyste ikke om at det faktisk var full regntid der i desember. Det viste seg i ettertid at de ikke hadde tilstrekkelig kunnskap om klimatiske forhold på Seychellene i desember. En informasjon som var helt vesentlig for klager, og som hadde endret hele deres valg av destinasjon dersom dette hadde

blitt formidlet. Klager mener de burde kunne forvente at et reisebyrå har kunnskap om når det er regntid på en destinasjon de selger, formidlet det til klager og overhodet ikke anbefalt det som riktig for deres ønske om solferie.

Klager krever et prisavslag på 50% av reisens pris, kr. 89.736.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har lagt ved all mailhistorikk i forbindelse med bestillingsprosessen, samt all mailkommunikasjon i etterkant av mottatt klage hos HRG Bennett Ferie.

Av mailhistorikken fremgår det at reisekonsulenten har informert om at regn vil forekomme på Seychellene i desember. Hovedsakelig i form av ettermiddagsregnskyll, etter konsulentens egen erfaring.

HRG Bennett Ferie vil også i fremtiden anbefale Seychellene videre til sine kunder som et flott reisemål, og de kommer fortsatt til å informere om klima avhengig av hvor man reiser. HRG Bennett Ferie kan imidlertid aldri gi noe værgaranti.

HRG Bennett Ferie har innhentet en besøksrapport måned for måned til Seychellene fra Nation Bureau of Statistics som viser at Seychellene er en populær destinasjon å besøke også i desember måned.

HRG Bennett Ferie har informert om at det kan forekomme regn, og de ikke kan se at de er pliktige til å utbetale kompensasjon.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra HRG Bennett Ferie.

Nemnda bemerker

I medhold av Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 1, anses avtalen mellom partene inngått ved bekreftet bestilling.

I medhold av punkt 2 omfatter avtalen pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis eller lignende dokument. For øvrig omfatter avtalen også arrangørens eventuelle individuelle betingelser. Videre er opplysninger arrangøren har gitt i kataloger, brosjyrer eller lignende en del av avtalen med mindre de må antas å være uten betydning for kundens kjøp av den aktuelle pakkereise.

Avtale som reflekterer særkrav fra kunden kan være bindende, men kunden må i tilfelle dokumentere at slike krav er akseptert som bindende for turoperatøren, noe som normalt forutsetter at slike krav må nedfelles i bestillingsdokumentet for reisen. I den foreliggende sak er det ikke nedfelt noen værgaranti i avtaledokumentene, noe som for øvrig ville ha vært høyst uvanlig.

I vurderingen av om det foreligger en mangel må det sondres mellom forstyrrelser som ikke omfattes av arrangørens ytelse, f. eks. uvanlig lav temperatur for årstiden samt dårlig vær generelt og virkelige mangler som f. eks. feil priskategori for hotellet, lokalisering etc.

Av mailkorrespondansen fremgår det følgende med uthevet skrift:

”Nedsiden med Seychellene på denne tidspunkt er pris, det er ekstremt høye priser grunnet jul, må regnes med ca 10 000 per natt på 4* hotellet og ca 15 – 20 000 per natt på 5* hoteller, og i desember kan det regne (hovedsakelig ettermiddagsskyld).”

Et enkelt søk på nettet med søkekriteriene ”vær – Seychellene” gir mange treff. Det fremgår at øygruppen ligger i det tropiske beltet med fuktig klima. I fem av årets tolv måneder er det en gjennomsnittlig nedbør på mer enn 200 millimeter i måneden, med en topp i januar på 379 millimeter i gjennomsnittlig nedbør. Kun tre måneder i året har en gjennomsnittlig nedbør på under 100 millimeter.

Når man sitter med fasiten for været i desember 2017 fremstår det selvsagt som uheldig at akkurat denne destinasjonen ble anbefalt. Ut fra klagerens beskrivelse var det kun et fåtall soltimer i løpet av et ferieopphold som varte fra 19. til 31. desember.

At været blir dårligere enn man hadde grunn til å forvente kan imidlertid en reisearrangør ikke stå ansvarlig for. For å kunne regne ut et gjennomsnitt må nedbør måles over mange år, og i et slikt bilde vil det være store variasjoner fra et år til et annet år.

Nemnda viser også til at den som planlegger en ferie selv har et visst ansvar for å undersøke forholdene på det stedet man tenker å reise til. Som det fremgår ovenfor ville et svært enkelt søk på nettet ha gitt meget relevante opplysninger om hva som kunne forventes av nedbør i desember på Seychellene.

Slik saken ligger an finner nemnda ikke å kunne anbefale at det gis kompensasjon.

Vedtak

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne anbefale at det gis kompensasjon i dette tilfellet.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)
Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)
Anne Edvardsen (Ving Norge AS)
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

