

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag da rundreisen ikke ble gjennomført i forhold til det oppsatte programmet, dårlig standard på bussen og overbooking på hotell.

Dato

12.02.2016

Saksnummer

82/15P

Tjenesteyter

Albatros Travel

Saken gjelder:

Krav om prisavslag da rundreisen ikke ble gjennomført i forhold til det oppsatte programmet, dårlig standard på bussen og overbooking på hotell.

Klager har i det vesentlige anført:

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

Reiseleder og lokalguiden hadde manglende kunnskaper om turen og reiseruten. Reiseleder hadde ikke reist på denne reiseruten tidligere. Dette førte til at han ikke kunne formidle så mye informasjon om de ulike stedene underveis. Dessuten hadde han lite kjennskap til avstander og tidsperspektiv.

Bussen var slitt, ingen sikkerhetsbelter, dekkene var blankslitt. Mikrofonen var defekt og det kom rare lyder fra giret eller clutchen som tydelig indikerte at noe kunne skje her. Bussen var ikke vasket og hadde skitne vinduer. Svensk Albatross som reiste parallelt med den norske gruppen fikk en luksusbuss sammenlignet med den de norske deltakerne fikk.

Kollaps av bussens hydrauliske systemer på dag 1 og etter å ha vært parkert i veikanten en lang stund og delvis i sneglefart videre, måtte programmet gjøres om. Gruppen kom ca. 5 timer for sent på hotellet.

Den programfestede togturen fra Kandy til Nuwara Eliya ble ikke som lovet i programmet. Lokalguiden hadde ikke bestilt billetter til det de hadde sett frem til som et av de ultimate høydepunktene: 4 timers togtur i høylandet. Klager fikk ståplasser en time i lavlandet fulgt av transport i den samme gamle bussen med slitte dekk oppover trange og meget svingete veier. Reisen med Albatros Travel ble valgt pga. togturen da klager ikke fant tilsvarende tog-tilbud hos konkurrentene.

På vei fra Nuwara Eliya til Yaly kollapset bussens girkasse eller kløts og gruppen ble igjen flere timer forsinket før ny trafikkfarlig minibuss dukket opp. De satt meget trangt i en buss

med 22 faste seter og 5 klappseter. Det var så vidt bussturen ikke endte med å kollidere med en lokalbuss med punktering 500 meter før hotellet etter noe som bare kan beskrives som råkjøring.

Gruppen ble innkvartert på feil strandhotell. De ble innlosjert i et av de dårligste av de 30 hotellene i regionen i stedet for et av de beste. Det var reisedeltakerne som oppdaget det og ikke guidene. Grunnen til omplasseringen var ifølge ledelsen på Pandanus ødelagte rom som en rørlegger måtte fikse. Etterhvert fant de ut at grunnen var overbooking og klager antar de var den minst interessante gruppen for Pandanus. Hotellet de fikk de første to nettene hadde meget lav kvalitet med oppgraving av stranden i hele hotellets lengde. Etter to dager fikk klager ny koffertpakking og forflytning med tilhørende to timers venting på nytt rom der gruppen i utgangspunktet skulle ha vært hele tiden.

Lunsjstedene var gjennomgående lite tiltalende og overfylte. Det var ofte ventetid for få plass. Det så ikke ut til at guiden hadde varslet om gruppens ankomst på noen av stedene.

Byvandring i Colombo ble det heller ikke noe av. Avskjedsmiddagen ble ikke på hotellet som forespeilet, isteden ble det en avskjedslunsj.

Klager krever 30 - 50% refusjon av reisens pris.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Albatros Travel har i det vesentlige anført:

Albatros Travel vedkjenner at reisens program ikke har blitt fulgt og har vedlagt rapport fra reiselederen som beskriver hans kjennskap til Sri Lanka.

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 busstandarden 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 beklager at lunsjrestaurantene ikke var som forventet, men det var ikke lovet spesiell standard på restaurantene.

Når det gjelder den planlagte byvandringen i Colombo som ikke ble gjennomført og den annonserte avskjedsmiddagen som ble en avskjedslunsj, vil Albatros Travel tilby en

kompensasjon på kr 800 for dette til samtlige av deltakerne. Denne informasjonen ble sendt nemnda 28.04.15.

Albatros Travel har tilbudt klagerne en kompensasjon på kr 1.750 per person som tilsvarer i underkant av 10% av reisens pris eller et gavekort på kr 2.000 per person med en gyldighetstid på 3 år. I tillegg har Albatros Travel tilbudt alle deltakerne et tillegg på kr 800 slik at kompensasjonen blir på totalt kr 2.550 per person.

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 trafikksikre 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.

Etter en samlet vurdering finner nemnda at det bør gis et prisavslag på 25% av reisens pris. Avrundet utgjør beløpet kr 16.900.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at det gis et prisavslag på 25% av reisens pris. Samlet beløp utgjør avrundet kr 16.900.

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 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.