

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris, samt merutgifter på grunn av klager ikke ble vekket før bussavgang, samt at guiden avbestilte klagers returbilletter.

Dato

09.10.2015

Saksnummer

316/14P JFR. 320/14P og 31/15P

Tjenesteyter

Universal Tours Scandinavia AS

Saken gjelder:

Krav om refusjon av reisens pris, samt merutgifter på grunn av klager ikke ble vekket før bussavgang, samt at guiden avbestilte klagers returbilletter.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en ukes reise for to personer til Tyrkia med utreise fra Stockholm. Universal Tours Scandinavia/bonusfly er registrert som et norsk selskap.

Klager velger derfor å henvende seg til Pakkereisenemnda.

Klager ankom hotellet kl. 05.00 på morgenen. Guiden gav beskjed om at de ikke fikk sove, bare hvile før bussen skulle kjøre til Kappadokia, senest kl. 08.00. Dersom de kom for sent til bussen, måtte de betale 200 euro for å bli værende på hotellet og at guiden skulle kansellere klagers hjemreisebilletter.

Ved innsjekkingen på hotellet ble det diskusjon og bråk da guiden ville at alle skulle kjøpe en lunsjpakke til 169 euro. Ifølge klagers beregninger ville hver lunsj koste SEK 260. Drikke var ikke inkludert. Klager har vært i Tyrkia flere ganger og visste at lunsjene ikke var så dyre og ønsket derfor ikke å betale for lunsjpakken.

Klager bestilte vekking i resepsjonen til kl. 07.00. Ca. kl. 10.00 våknet klager uten å ha blitt vekket. Guiden hadde reist uten å ha lagt igjen noen informasjon til klager.

På hotellet traff klager en svensk familie med tyrkisk bakgrunn som de fikk hjelp av og som blant annet snakket med resepsjonen og hotellsjefen. Det viste seg at guiden hadde informert hotellet om at klager ikke skulle vekkes og at hotellrommet skulle avbestilles.

Klager kontaktet Universal Tours Scandinavia og etter 19 telefoner og over 3 timers samtaleid, fikk de sent på kvelden beskjed at det var blitt ordnet slik at klager kunne slutte seg til gruppen i Kappadokia neste dag. Etter å ha kjørt taxi til et hotell i Side og fulgt med en gruppe engelskmenn, ankom de Kappadokia på kvelden.

Det var to frivillige utflukter klager gjerne ville delta på: Utflukten til den underjordiske byen og kjærlighetsdalen som var planlagt dag 4. Men på grunn av at så få ønsket å bli med på denne utflukten, hadde gruppen allerede vært på disse stedene mens klager satt i bussen på vei fra Side. Den frivillige utflukten til fossen i Manavgat dag 7 som klager også ønsket å delta på, ble det ikke noe av. Guiden fortalte at denne utflukten ikke var blitt organisert eller tilrettelagt av reiseselskapet.

Ifølge programmet var 4 utflukter frivillige, men på grunn av daglige hotellbytter, så ble praktisk talt alle utflukter obligatoriske. Ellers hadde de ikke fått tatt seg videre i reisen, men blitt akterutseilte. Klager var i bussen ca. 70 % av sin våkne tid, noe de ikke hadde forventet.

Klager oppgraderte sin reise og betalte et tillegg for 4/5 stjerners hoteller. Men det var bare «Aykal Vital Park» som hadde den klassifiseringen. De øvrige hotellene holdt på det meste 3 stjerner. Før avreise fikk klager informasjon om hvilke hotell de skulle bo på, noe som også var avgjørende for klagers valg av reise. Men gruppen ble ikke innkvartert på noen av disse hotellene. Dessuten bodde klager på de samme hotellene som deltakere som ikke hadde betalt for oppgradering, så hva fikk de egentlig for tillegget de betalte?

Da klager skulle sjekke inn på flyplassen ved hjemreisen, var billettene kansellert og de måtte kjøpe nye flybilletter til 460 euro som tilsvarte ca. SEK 4200. I en gruppe på 8 personer, var det flere som kunne tyrkisk. De sa at guiden på flyplassen hadde sagt at «De är svenskar och våga rinte bråka så de kommer att betala» da klager ble tvunget til å betale nye hjemreisebilletter. Flere fikk den samme opplevelsen, så her kan det ikke ha skjedd en feil.

Forut for reisen ble tidspunktet for reisen endret flere ganger, hvilket medførte at det ble vanskelig å ordne med fri osv., så det var ren flaks (uflaks) at de ikke måtte avbestille reisen.

Klager har vært i Tyrkia et titalls ganger og er godt kjent med hvordan ting fungerer, prisnivået osv. og han anser at denne reisen var et rent bondefangeri av verste sort.

Klager krever å få refundert SEK 2000 til dekning av merutgifter for hotellovernatting, telefonsamtaler og taxi. Dessuten hele reisens pris på SEK 4680.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Universal Tours Scandinavia AS har i det vesentlige anført:

Bonusfly.net beklager det som hendte på plass, men kan ikke påta seg ansvaret for at klager ikke kom tidsnok til bussavgang da gruppens øvrige deltakere ble med guiden i bussen til Kappadokia.

Universal Tours Scandinavia har refundert klagers hjemreisebilletter med SEK 4250.

Universal Tours Scandinavia kan dessverre ikke gi klager prisavslag, men tilbyr en reise til Venezia til våren (2015?).

Det vises for øvrig til brev fra Universal Tours Scandinavia.

Pakkereisenemnda har ikke mottatt noen kommentarer fra Universal Tours.

Nemnda bemerker:

Universal Tours Scandinavia AS er et norsk selskap som er registrert i Brønnøysundregistrene med registreringsnummer 989236644. Norske selskaper er underlagt norsk, ufravikelig lovgivning.

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.

Arrangøren har hatt anledning til å kommentere klagen enkelte punkter, men har ikke gjort det. Klageren har fått refundert utlegg til nye flybilletter med SEK 4.250 av et selskap ved navn Bonusfly. Nemnda må, grunnet manglende respons fra arrangøren, anta at grunnen til at billettutgiftene ble refundert var at guiden uten videre avbestilte klagerens hjemreise.

Klageren har utover dette hatt utlegg i forbindelse med at han ikke ble vekket i tide til å bli med reiseselskapet til neste destinasjon. Det fremgår av klagerens redegjørelse at hotellresepsjonen på forespørsel opplyste at guiden hadde bedt om at klageren ikke ble vekket. I mangel av andre opplysninger legges dette til grunn. Nemnda finner etter dette at telefon, hotell- og drosjeutgifter med til sammen SEK 2.031 bør refunderes.

Klageren har videre krevd å få tilbake hele beløpet han betalte for reisen. Reisen ble ikke gjennomført i henhold til reiseplanen, og han hadde intet utbytte av det han betalte for å bo på litt bedre hoteller. Alle de reisende ble innkvartert på de samme hotellene, og kun ett av dem svarte til den stjerneklassifiseringen klageren hadde betalt for.

I mangel av kommentarer fra reisearrangøren finner nemnda måtte legge klagerens fremstilling til grunn også på dette punkt. Nemnda finner etter en samlet vurdering at klageren bør få refundert 50% av reisens pris, hvilket utgjør SEK 2.340.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får erstattet påførte utgifter samt gis et prisavslag på 50% av reisens pris, til sammen SEK 4.371.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Karianne Haugom, Ving Norge AS, Hans Christian Birkeland, Reisegiganten 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.